servicenow

Interface do usuário da plataforma de IA da ServiceNow da Zurich

Última atualização: 11/11/2025

Tradução automática

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

servicenow®

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Índice

Configurar experiências do usuário..... 5
Configurar IUs e portais..... 9
IU Next Experience..... 10
IU Espaço configurável..... 183
Como trabalhar no IU principal..... 363
Sistema de gestão de conteúdo..... 630
Portal de serviços..... 700
Serviços de adoção..... 1060
Ajuda no produto..... 1061
Modais de integração..... 1097
Configuração assistida..... 1105
Tours guiados..... 1109
Personalize sua experiência..... 1151
Visual Task Boards..... 1151
Visualizações da linha do tempo..... 1199

Tradução automática

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

Configurar experiências do usuário

Interaja com ServiceNow AI Platform aplicações e dados da forma que funciona melhor para você.

Iniciar

Clique em qualquer um dos blocos abaixo para saber mais sobre a variedade de personalizações, comunicações e outras opções para uma experiência do usuário exclusiva para sua empresa no ServiceNow AI Platform.

Configurar IUs e portais



Crie interfaces de usuário e crie experiências de usuário personalizadas com este pacote versátil de ferramentas.

Fornecer assistência ao usuário



Dê assistência aos usuários no ServiceNow AI Platform com artigos de conhecimento, tutoriais passo a passo e muito mais.

Personalize sua experiência



Crie linhas do tempo visuais e acompanhamento de tarefas.

Tradução automática

Configurar IUs e portais

Melhore o fluxo de trabalho e a recuperação de dados usando Espaço e. IU principal aplicações. Leve o desenvolvimento da interface do usuário ainda mais longe com menus personalizados e páginas do Next Experience Ou aplicações integradas com o Sistema de gestão de conteúdo. Personalize catálogos em qualquer nível de habilidade de desenvolvedor com Portal de serviços e permita que seus clientes obtenham os serviços e produtos de que precisam.

Fornecer assistência ao usuário

Informe, eduque e ajude seus usuários com um conjunto completo de aplicativos de orientação e conhecimento no ServiceNow AI Platform. Ajude os usuários a se familiarizarem com ServiceNow AI Platform usando o. Experiência de integração E fornecem tours guiados da IU. Forneça assistência adicional com instruções passo a passo de Configuração assistida E conhecimento sob demanda com a Ajuda no produto.

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

Personalize sua experiência

Obtenha um detalhamento gráfico dos fluxos de trabalho e forneça aos usuários exibições personalizadas em sua empresa no ServiceNow AI Platform. Visual Task Boards e. Visualização da linha do tempo ajudá-lo a gerenciar projetos, listas e outros aspectos do seu negócio, em exibições bidimensionais ou tridimensionais. Outra série de configurações para os usuários está disponível na Administração da Página inicial, para ajustar a renderização de página, o acesso do usuário, os painéis e outras opções.

Acesse dados em qualquer dispositivo por meio de uma interface configurável baseada na web

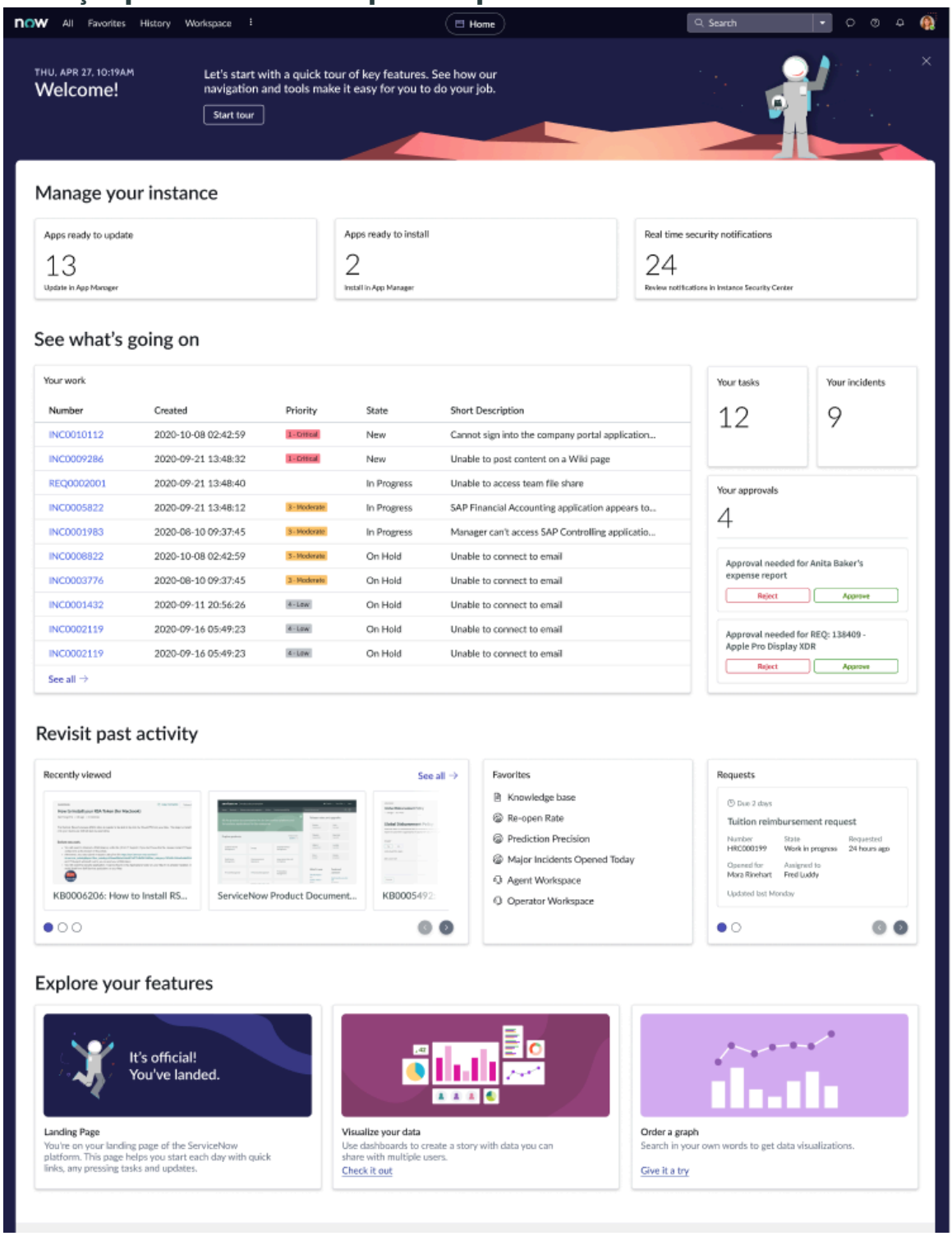
Acesse espaços de trabalho, IU principal, aplicações, histórico e favoritos por meio da IU Next Experience de painel único.

Para obter destaques, consulte Página principal da IU do Next Experience .

Tradução automática

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

Forneça apenas os dados de que você precisa



Acesse os dados de que você precisa e comece a trabalhar imediatamente. As páginas principais do Next Experience são personalizadas de acordo com o usuário e a função.

Acesse sua instância em um único painel



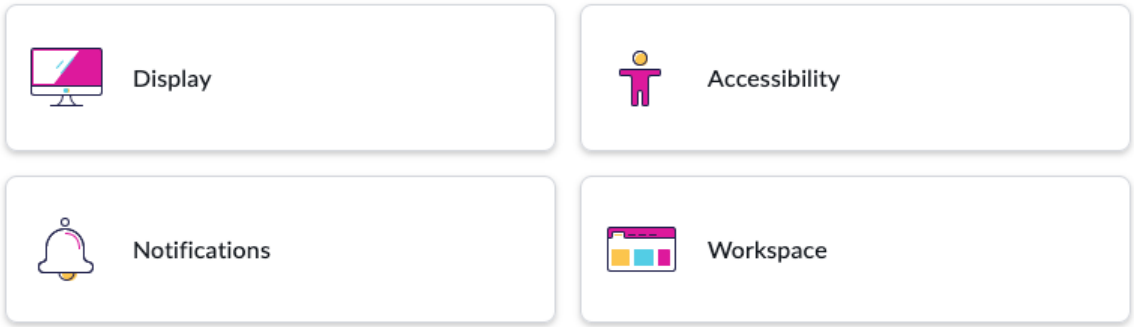
Navegue até módulos em sua instância sem abrir várias janelas. Favorite os módulos, explore os módulos que você visitou e pesquise sua instância. Receba notificações da web e por e-mail em um local também.

Tradução automática

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

Personalize sua interface do usuário

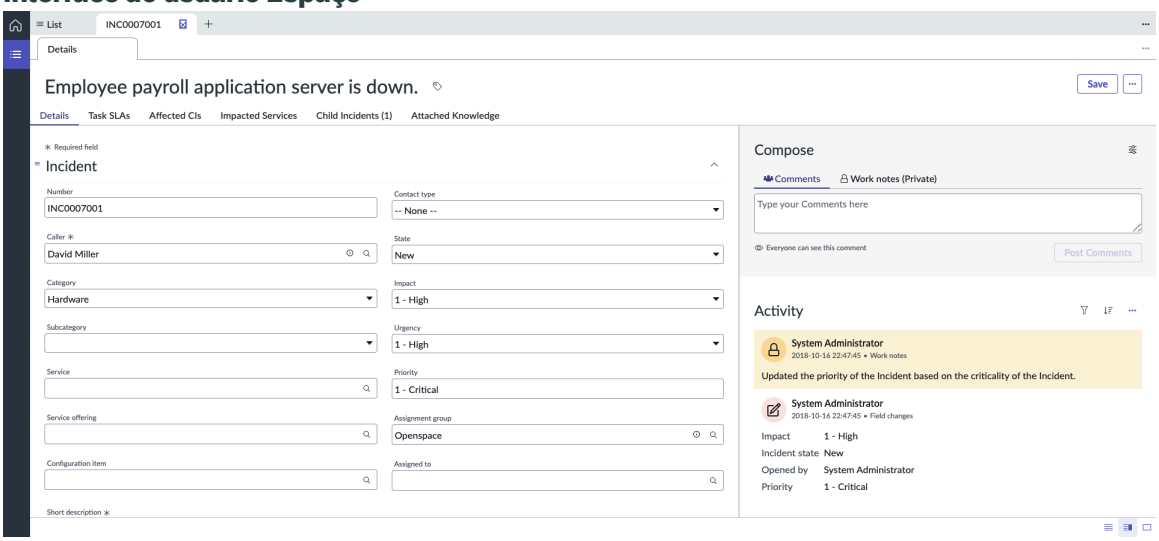
Next Experience preferências



Você pode personalizar a IU para determinar as informações que você deseja ver, que estão acessíveis e no formato que funciona para você.

Melhore a eficiência do agente com Espaço

Interface do usuário Espaço



Resolva problemas mais rapidamente com um espaço criado para facilitar as resoluções. Os agentes recebem contexto completo e recomendações assistidas por IA em uma única exibição para resolver problemas rapidamente. Os agentes podem se comunicar com os clientes na mesma interface ao revisar os problemas.

Aplicações e recursos

- IU do Next Experience
- IU do espaço
- Trabalhando na IU principal
- CMS (Content Management System, sistema de gestão de conteúdo)
- portal de serviços
- Serviços de adoção
- Visual Task Boards (VTB)
- Visualizações da linha do tempo

Tradução automática

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

Configurar IUs e portais

Personalize sua interface para criar uma experiência eficiente e exclusiva para usuários e clientes.

IU Next Experience  Unifique seus aplicativos de instância e reduza os cliques com ServiceNow® Next Experience.	**IU do espaço**  Melhore a eficiência do agente com Espaço IU, para oferecer uma melhor experiência ao cliente.	**Trabalhando na IU principal**  Atualize a experiência do usuário com páginas iniciais personalizadas e navegação de URL, tudo no IU principal.
Portal de serviços  Crie a interface de autoatendimento perfeita para seus clientes com o compatível com dispositivos móveis Portal de serviços.	**Sistema de gestão de conteúdo**  Projetar interfaces personalizadas para ServiceNow e suas aplicações usando esta aplicação altamente flexível.	

IU Next Experience

Personalize sua experiência para aumentar a produtividade e o engajamento. Com Next Experience IU, você pode assumir o controle da navegação com todos os itens do shell do app em um só lugar. . ServiceNow AI Platform permite criar menus personalizados e páginas principais. Você pode alternar facilmente entre os principais aplicativos de IU e espaços de trabalho personalizados.

IU Espaço

Crie um espaço que funcione perfeitamente para você e suas necessidades de negócios. . Espaço A IU oferece maior eficiência do agente, resolução mais rápida e monitoramento de incidentes graves. Todos esses dados são fornecidos a partir de uma única exibição, completa com análise e recomendações baseadas em IA.

Como trabalhar no IU principal

Explore melhorias na usabilidade e no design com IU principal. A navegação fácil baseada em URL para registros ou módulos traz os dados desejados em um instante, de endereços completos a links compatíveis com URL minúscula. Criar páginas iniciais de acordo com suas especificações permite que você tenha todas as informações de navegação, controles e sistema necessárias para trabalhar com mais eficiência.

Tradução automática

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

Portal de serviços

Projete a experiência de autoatendimento ideal com Portal de serviços. Conectado ao ServiceNow AI Platform. Portal de serviços traz os recursos da plataforma que aprimoram a experiência do usuário. Seja um novo desenvolvedor ou engenheiro veterano, você pode personalizar a IU com tudo, desde configurações básicas até scripts detalhados e aplicativos da Web para melhor atender seus clientes.

Sistema de gestão de conteúdo

Crie tudo, de sites completos a aplicativos integrados usando o CMS. Esta poderosa aplicação oferece uma gama de soluções para o seu negócio, quer você precise de uma interface baseada em uma barra de pesquisa simples ou layouts detalhados baseados em texto e imagem. Opções como internacionalização completa e tradução expandem ainda mais o alcance e influência do cliente.

IU Next Experience

. Next Experience A IU oferece uma experiência intuitiva e personalizada de última geração para impulsionar a produtividade, melhorar o engajamento e revelar informações em todo o. ServiceNow AI Platform. A IU unifica os apps da instância e reduz os cliques para acessar os itens necessários para começar a trabalhar.

Iniciar

Trabalho	Configurar	Migrar
Saiba mais sobre Next Experience conceitos e recursos.	Configure ambientes, ferramentas e acesso do usuário.	Migrar para Next Experience IU.

Benefícios

Novas funcionalidades e benefícios ao trabalhar no Next Experience:

Navegação unificada

https://player.vimeo.com/video/995182005?h=9e4dcc44a5&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

- Acesse itens de shell do app, como a cápsula de app contextual, itens de menu, notificações e pesquisa — tudo em um só local em toda a plataforma, independentemente da aplicação que estiver utilizando.
- Fixar e desafixar menus de navegação para acessar itens de menu ou liberar espaço na tela.
- Encontre as suas páginas favoritas rapidamente organizando os seus favoritos em pastas.

Menus adicionais

Tradução automática

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

Menus adicionais no Next Experience

- Navegue e guarde recursos importantes com os menus Favoritos, Histórico e Espaços. Encontre os itens visualizados recentemente em um único menu.
- Alterne facilmente entre aplicações de ambiente clássico e espaços configuráveis.
- Crie menus personalizados para os usuários finais. Para obter mais informações, consulte Configurar menus personalizados para Navegação unificada.

Páginas principais do Next Experience

Páginas principais do Next Experience

- Comece o dia com tudo o que precisa ao fazer login.
- Veja o conteúdo específico para a sua função e tarefas, tudo em um local.
- Projete uma página inicial para os seus usuários ou permita que eles escolham as próprias páginas.

Funcionalidade sem suporte

Importante:

Bate-papo do Connect não está disponível em Next Experience. A partir da versão Zurich, determinadas funções do Bate-papo do Connect estão disponíveis em Next Experience usando a Barra lateral. Consulte KB1123615 – Mudando do Bate-papo do Connect para a barra lateral para obter mais informações sobre as diferenças entre Bate-papo do Connect e. Barra lateral.

Suporte do Connect não está disponível em Next Experience E está programado para ser completamente descontinuado em Utah. Se você quiser atribuir automaticamente solicitações de bate-papo e outros itens de trabalho aos agentes no Next Experience, você deve migrar para Atribuição avançada de trabalho e. Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente .

Esses recursos e produtos não são compatíveis com no momento Next Experience:

- A funcionalidade encontrada em páginas iniciais, organizando informações da sua instância para contar uma história sobre seus dados, agora é encontrada em painéis em novas instâncias. Em instâncias atualizadas com Next Experience habilitado, os usuários podem visualizar páginas iniciais existentes se elas tiverem um URL direto, mas não podem criá-las ou editá-las. Painéis dinâmicos e painéis do Central de análise assumem a funcionalidade da página inicial. Use a Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial para converter as páginas iniciais na sua instância em painéis dinâmicos.
- Feed de atividades não é compatível.
- O log do console JavaScript não é compatível com Next Experience estrutura.
- O ATF não oferece suporte a esses elementos de Next Experience, mas o suporte para esses recursos está planejado para versões futuras:

Tradução automática

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

- Páginas criadas com Construtor de IU, incluindo páginas com listas e componentes de formulário.
- Espaços configuráveis
- Páginas principais

Nota: ATF ainda oferece suporte a IU principal, Incluindo Ambiente Clássico (como listas e formulários clássicos).

Para obter mais informações, consulte:

- KB1156736 – Mudando do Bate-papo do Connect para AWA e Bate-papo do agente
- KB1123615 – Mudando do Bate-papo do Connect para a barra lateral
- KB1157068 – O Feed de atividades não é compatível com o Next Experience

Saiba mais

- Exibir Next Experience artigos sobre a comunidade em Next Experience Centro de Excelência .
- Reveja as respostas a perguntas comuns na comunidade. Consulte Introdução com as FAQ da IU Next Experience .
- Saiba mais sobre Next Experience IU na ServiceNow University. Pegue o. Introdução à Next Experience curso.

Trabalhando no Next Experience IU

Saiba mais sobre a chave Next Experience recursos.

Interface do usuário Next Experience

Next Experience unifica os apps em sua instância. Navegação unificada o permite que você acesse o conteúdo em sua instância em um único painel, simplificando o acesso aos itens necessários para começar a trabalhar. Acesse a IU principal e os painéis no mesmo painel que seu Espaço. A navegação contextual mostra onde você está enquanto trabalha.

Interface do usuário do Next Experience

Nota:

. Next Experience A IU pode não ser semelhante a estes exemplos devido ao seu acesso ou personalizações feitas pelo administrador do sistema.

Página inicial do Next Experience

As páginas principais do Next Experience fornecem as informações necessárias para começar a trabalhar. Essas páginas principais apresentam normalmente conteúdo específico para a sua função e tarefas. As páginas principais podem incluir listas, informações de Performance Analytics and Reporting (PAR) e outros recursos para acessar suas tarefas novas e prioritárias a partir de um local.

Tradução automática

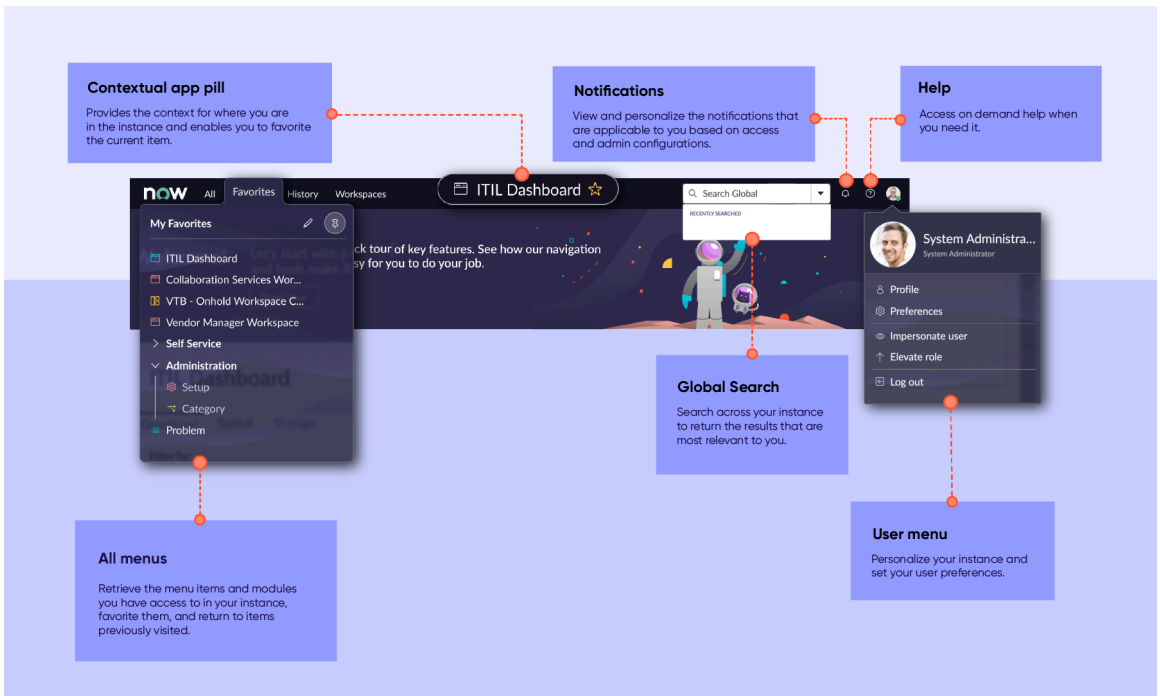
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



- **Integração** Familiarize-se com Navegação unificada IU.
- **Visualizações** : Veja onde você pode começar a trabalhar e ir para Tarefas.
- **Recursos úteis** : Explorar recursos de recursos adicionais.

Next Experience Navegação unificada

. Next Experience Navegação unificada fornece as ferramentas necessárias para navegar em sua instância e definir suas preferências.



Tradução automática

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

- **Todos os menus** : Recupere os itens de menu e os módulos que você pode acessar em sua instância, adicione-os como favoritos e retorne aos itens visitados anteriormente.
- **Cápsula do app contextual** : Veja onde você está na instância e adicione o item atual como favorito, se desejar.
- **Pesquisa global** : Pesquise em sua instância para retornar os resultados mais relevantes para você.
- **Notificações** : Exibir e personalizar notificações aplicáveis a você com base nas configurações de acesso e administrador.
- **Ajuda** : Acesse a ajuda sob demanda quando precisar.
- **Menu do usuário** : Personalize sua instância e defina suas preferências do usuário.

Obtenha ajuda com Next Experience

Para obter ajuda com Next Experience. ServiceNow instância, plug-ins, permissões e muito mais, assista a um vídeo curto para entrar em contato com ServiceNow administrador que trabalha em sua empresa.

Obtenha ajuda agora do seu Now Support administrador

. ServiceNow o administrador da sua empresa pode ajudá-lo com coisas como ativar plug-ins, iniciar upgrades, desbloquear contas, atualizar permissões do usuário e muito mais.

https://player.vimeo.com/video/1056112088?h=1a5cd3b245&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Next Experience Comunidade

Next Experience Guia de início rápido

Next Experience Recursos

ServiceNow Workshop

ServiceNow Next Experience Workshops e guias de laboratório

Perguntas frequentes

Next Experience Perguntas Frequentes

ServiceNow University

ServiceNow University

Suporte

https://support.servicenow.com/now

Explorando seu Next Experience página principal padrão

Acesse Next Experience página principal padrão para ver seu trabalho rapidamente e identificar por onde você pode começar.

Tradução automática

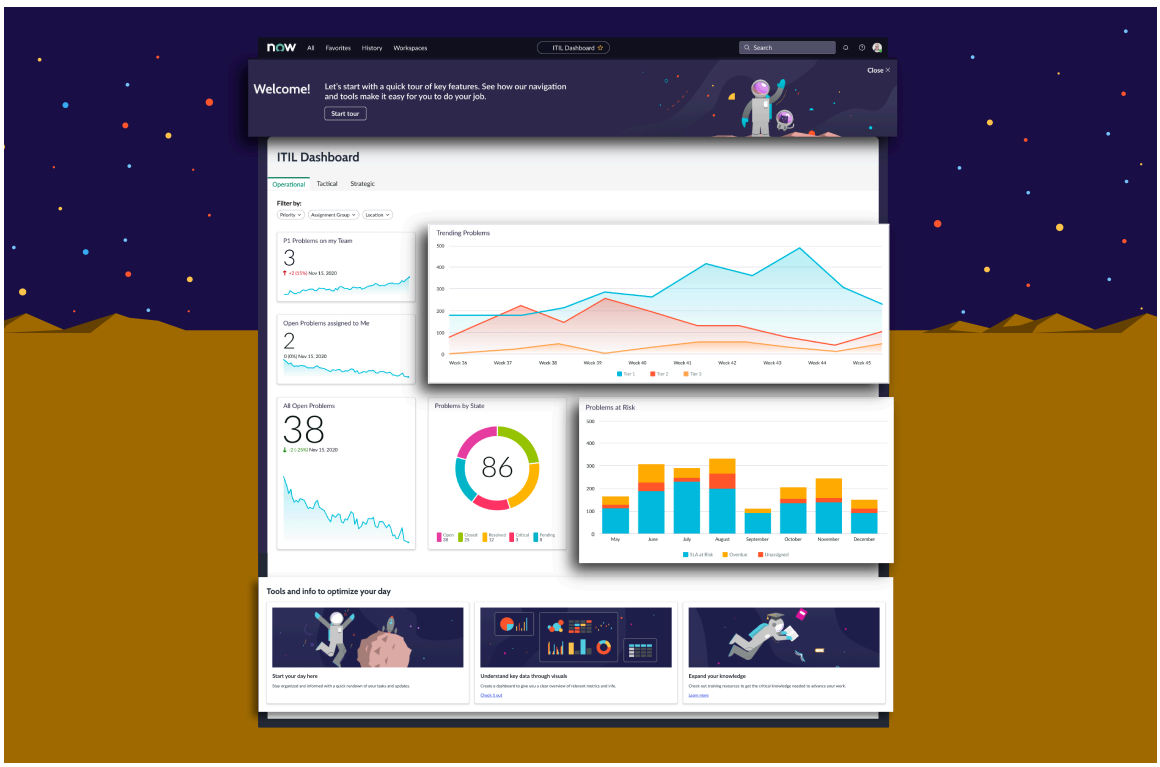
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

. Next Experience sua estrutura está instalada, sua página principal é a primeira coisa que você vê ao fazer login em seu ServiceNow® instância. Ele fornece informações para ajudar a orientar você em suas tarefas.

As páginas principais padrão estão disponíveis em instâncias que têm Navegação unificada habilitado. Se você tiver painéis, páginas principais ou lógica configurados, o painel atual será exibido em vez do padrão Next Experience página principal.

As páginas principais podem incluir os seguintes itens com base em sua função e tarefas:

- Uma faixa que contém um link para saber mais sobre Next Experience Navegação unificada
- Tarefas novas e críticas para manter-se atualizado com o status e a prioridade do seu trabalho
- Suas tarefas que estão abertas no momento por prioridade
- Listas com registros de tarefa atribuídos a você para trabalhar
- Dados de Performance Analytics e emissão de relatórios (PAR) relevantes para a conclusão de suas tarefas
- Aprovações acionáveis na página principal
- Seus itens favoritos
- Suas solicitações em aberto
- Mais recursos para identificar recursos úteis



Usando o. Next Experience Navegação unificada

Navegação aprimorada para acessar registros e dados, verificar suas notificações e definir suas preferências no Next Experience Navegação unificada.

Tradução automática

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

. Next Experience Navegação unificada executado na parte superior de cada página e inclui controles que ajudam você a navegar na instância. Acesse facilmente seus espaços de trabalho e o ambiente clássico, pesquise sua instância e receba notificações.

Selecione o ícone Fixar para fixar um menu na página.

Nota: . Navegação unificada os itens descritos na tabela a seguir podem não estar disponíveis para todos os usuários. Os itens exibidos são determinados pelo acesso do usuário e pelas personalizações do administrador.

Navegação unificada



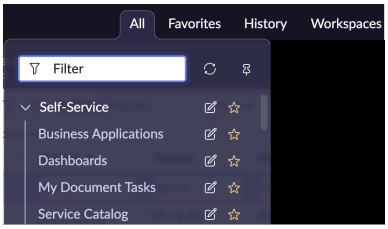
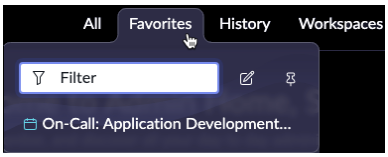
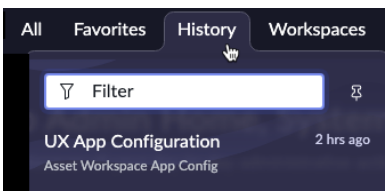
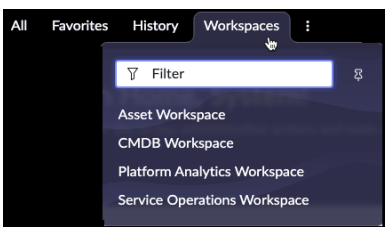
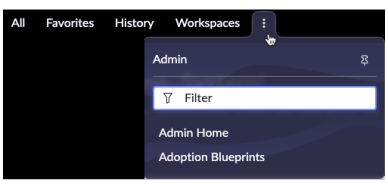
Next Experience Navegação unificada itens

Itens de cabeçalho	Representação de IU	Descrição
Logotipo	servicenow	Retorna para Next Experience página principal. Você pode substituir este logotipo pelo logotipo da sua empresa.
Filtrar	Filter	Campo de filtro para navegar rapidamente até o módulo desejado. A funcionalidade de pesquisa acomoda letras ausentes em suas consultas. A pontuação de precisão padrão pode ser atualizada pelo administrador. Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema Next Experience. Para uma exibição de lista, insira o nome da tabela no formato `name.list` , por exemplo, sys_properties.list. Para uma exibição de formulário, insira o nome da tabela no formato `nome.do` , por exemplo, sys_user.do. Por padrão, a filtragem em qualquer um dos menus retorna resultados de todos os menus, exceto o menu Histórico.

Tradução automática

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

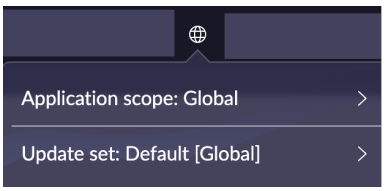
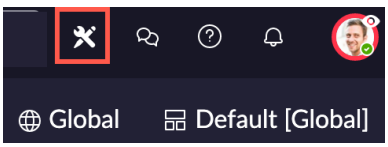
Next Experience Navegação unificada itens

Itens de cabeçalho	Representação de IU	Descrição
Todos os menus		Lista todos os itens de menu e módulos na instância. Selecione o ícone de atualização para obter os itens de menu mais recentes sem a necessidade de limpar manualmente o cache.
Menu de favoritos		Itens marcados como favoritos, por exemplo, espaços de trabalho favoritos, ambiente clássico e registros. Selecione o ícone de edição para abrir o modal de edição. Para obter mais informações sobre como adicionar e editar favoritos, consulte Gerenciar seus favoritos em Next Experience.
Menu “History” (Histórico)		Histórico de suas atividades na instância.
Menu “Workspaces” (Espaços)		Lista de espaços aos quais você tem acesso. Este menu será exibido somente se você tiver acesso a um espaço. Se você tiver acesso a apenas um espaço, o nome do espaço ao qual você tem acesso será exibido no cabeçalho.
Menu Administrador		Fornece acesso a itens específicos para funções de administrador.
Cápsula do app contextual		Fornece o contexto de onde você está na instância. Selecione o ícone de estrela para marcar a página exibida como favorita.

Tradução automática

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

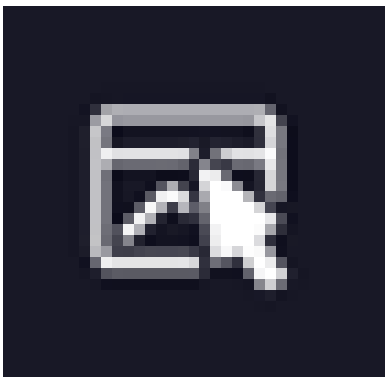
Next Experience Navegação unificada itens

Itens de cabeçalho	Representação de IU	Descrição
Campo de pesquisa global		PESQUISE uma cadeia de caracteres em sua instância.
Globo		Selecione o escopo da instância e o escopo dos conjuntos de atualizações. Você também pode selecionar **Conjunto de atualizações** E selecione o ícone Sinal de adição para criar um conjunto de atualizações. Qualquer escopo da aplicação diferente de Global exibe um ícone de círculo vermelho .
Now Assist		Permite que você resolva e resolva problemas do cliente. . Painel do Now Assist ajuda a gerar resumos para registros , bate-papos, casos ou incidentes, obtenha ajuda e crie anotações de resolução . Use o botão de largura do menu para alternar entre as larguras padrão e larga. As larguras padrão e larga são valores estáticos e a configuração que você escolha é retido. . Now Assisto painel é configurado usando Administração do Now Assist console.
Mostrar ferramentas da instância		Exibe o escopo da aplicação e o conjunto de atualizações atual em uma linha horizontal abaixo dos outros ícones de ferramenta. Para habilitar este recurso, você deve primeiro criar uma propriedade do sistema chamada `glide.ui.next_experience.instance_too` defina como **falso** . Quando este recurso está habilitado, o ícone de globo fica oculto.

Tradução automática

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

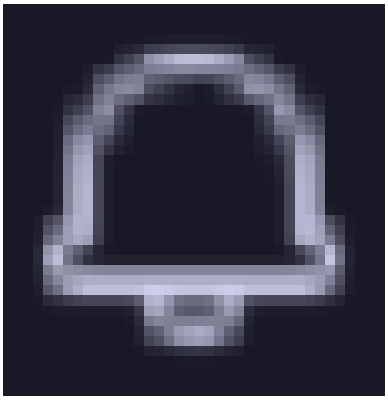
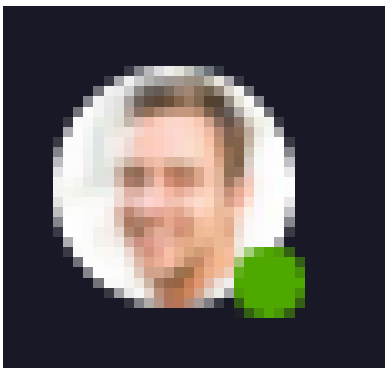
Next Experience Navegação unificada itens

Itens de cabeçalho	Representação de IU	Descrição
Discussões da barra lateral		Envolva-se em colaboração em tempo real com outras pessoas com base em um registro baseado em tarefa ou interação do espaço. As discussões na barra lateral facilitam a troca de informações e conhecimento para ajudar a resolver problemas mais rapidamente e com resultados de maior qualidade.
Análise de uso		Acesse dados analíticos de uso diretamente de suas aplicações e páginas da Web.
Ajuda		Duas guias são exibidas: Obter ajuda e Novidades. . **Obter ajuda** permite que você obtenha ajuda sob demanda quando precisar. . **Novidades** mostra o que foi introduzido desde a última versão. Além disso, o ícone de Ajuda exibe um ponto azul quando **Novidades** o conteúdo está disponível. . **Fornecer feedback** está disponível o botão que permite que você forneça feedback sobre a funcionalidade da página associada ao ServiceNow®.
OpenFrame Phone		Acesse a janela OpenFrame para fazer e receber chamadas. O OpenFrame fornece suporte para conversas telefônicas integradas e contextuais. Quando há uma ou mais chamadas ativas, o ícone de telefone mostra um selo com o número de chamadas ativas. Para obter mais informações, consulte Visão geral do OpenFrame .

Tradução automática

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

Next Experience Navegação unificada itens

Itens de cabeçalho	Representação de IU	Descrição
Menu Notificações		Exiba e personalize as notificações aplicáveis a você em sua instância em um local central. Receba notificações em sua instância, incluindo Espaço notificações, independentemente da página em que você está. Suas notificações são baseadas nas configurações de acesso e administrador.
Menu do usuário		Itens de menu para personalizar sua instância. • **Perfil** Seu perfil de instância, que inclui suas informações pessoais exibidas na instância. • **Preferências** : Exibição, acessibilidade, notificações e Espaço preferências. • **Atalhos do teclado** : Exibe um modal com atalhos de teclado específicos para a tela que você está exibindo. Para obter mais informações sobre o modal de atalho do teclado, consulte Next Experience atalhos do teclado. O modal de atalhos do teclado também pode ser acessado usando . (Mac) ou . (Windows). • **Representar usuário** : Os administradores podem representar outros usuários autenticados para fins de teste e exibir logs de representação. Para obter mais informações, consulte Representando usuários . • **Elevar função** : Designe qualquer função como uma função de privilégio elevado e atribua essa função a um ou mais usuários. Faça isso quando

Tradução automática

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

Next Experience Navegação unificada itens

Itens de cabeçalho	Representação de IU	Descrição
		quiser impedir que os usuários tenham acesso aos direitos que a função fornece imediatamente após o login. • **Versão para impressão** Uma versão para impressão do quadro de conteúdo atual. **Nota:** A opção Versão para impressão está disponível no ambiente clássico, mas não no Espaço.

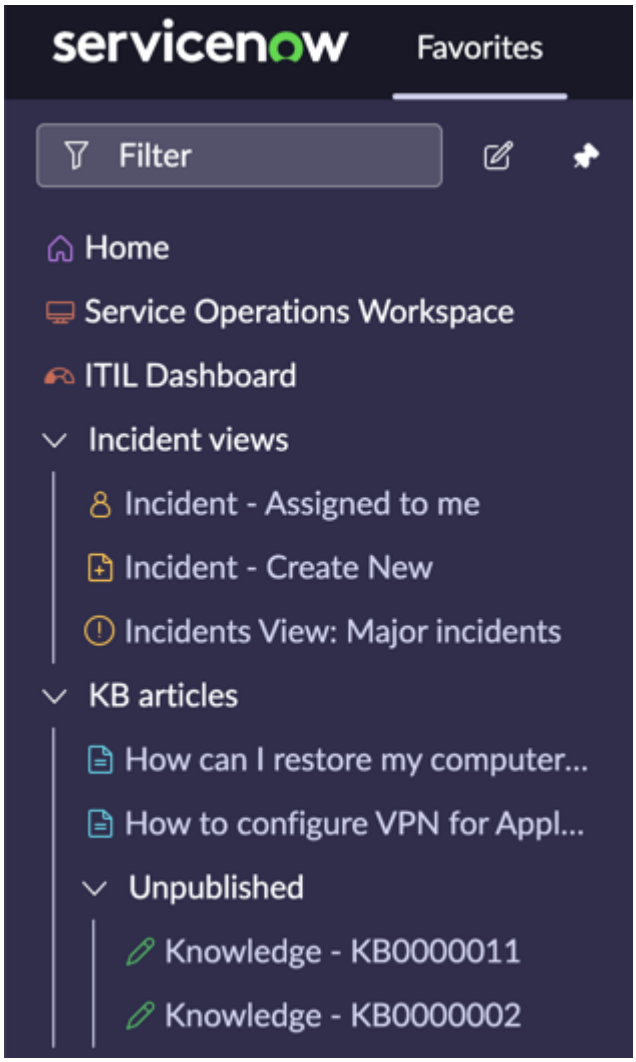
Gerenciar seus favoritos em Next Experience

Favoritos ajudam você a encontrar rapidamente e ir para o seu mais usado Next Experience páginas.

Depois de adicionar favoritos, eles aparecem em **Favoritos** menu em Next Experience Navegação unificada. Você pode personalizar como os favoritos aparecem no menu editando seus nomes, ícones e cores e sua posição em uma estrutura de pastas.

Tradução automática

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



Adicionar favoritos em Next Experience

Encontre e acesse rapidamente as páginas mais usadas adicionando-as ao menu Favoritos no Next Experience Navegação unificada.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

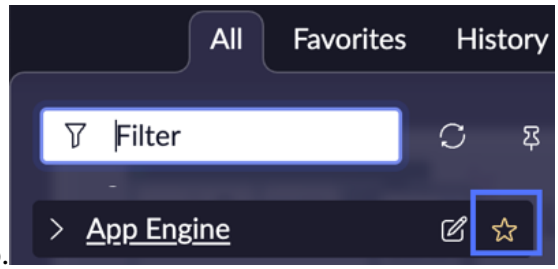
Procedimento

1. Adicione um favorito de uma das maneiras listadas na tabela a seguir.

Opção	Descrição
De qualquer página	Em qualquer página, selecione o ícone de estrela na cápsula contextual do app. 

Tradução automática

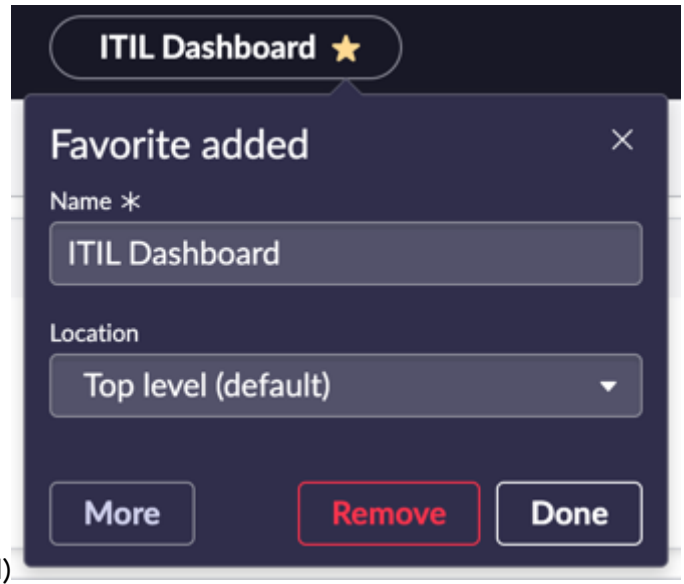
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Opção	Descrição
No menu Todos	○ Para adicionar um único módulo: No navegador de aplicações, selecione o ícone de estrela ao lado do nome do módulo.  ○ Para adicionar todos os módulos em uma aplicação: No navegador de aplicações, selecione o ícone de estrela ao lado do nome da aplicação.
De uma lista ou registro no ambiente clássico	**a.** Abra uma lista ou registro no ambiente clássico. **b.** Selecione o ícone do menu de contexto ao lado da lista ou do título do registro. **c.** Selecione **Criar favorito** . Você pode adicionar um favorito diferente para cada exibição de uma lista ou registro.
De um artigo da base de conhecimento	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Conhecimento**. **b.** Na Página inicial de conhecimento, selecione um artigo de conhecimento. **c.** No cabeçalho, selecione o ícone de estrela (se o artigo de conhecimento tiver várias versões, somente a versão do artigo de conhecimento exibida no momento será adicionada aos favoritos).

2. **Opcional:** Em **Favorito adicionado** caixa de diálogo, modifique o favorito.
   Uma caixa de diálogo inicial de amostra é mostrada no exemplo a seguir.

Tradução automática

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



(Optional)

a. Em **Nome** Edite o nome que aparece no menu Favoritos.

b. Em **Local** Se você criou grupos para o menu Favoritos, selecione um grupo para o favorito ser listado. Para obter informações sobre como criar grupos para organizar a lista Favoritos, consulte Organize favoritos em Next Experience.

c. Salve suas mudanças, faça modificações adicionais ou remova o favorito.

- Para não fazer mais modificações, selecione **Concluído** .
- Para modificar o ícone do favorito e sua cor, selecione **Mais** , selecione um ícone e sua cor e selecione **Salve edições** .
- Para remover o favorito, selecione **Remover** .

Organize favoritos em Next Experience

Encontre entradas no Next Experience Menu Favoritos rapidamente organizando seus favoritos em uma estrutura de pastas.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

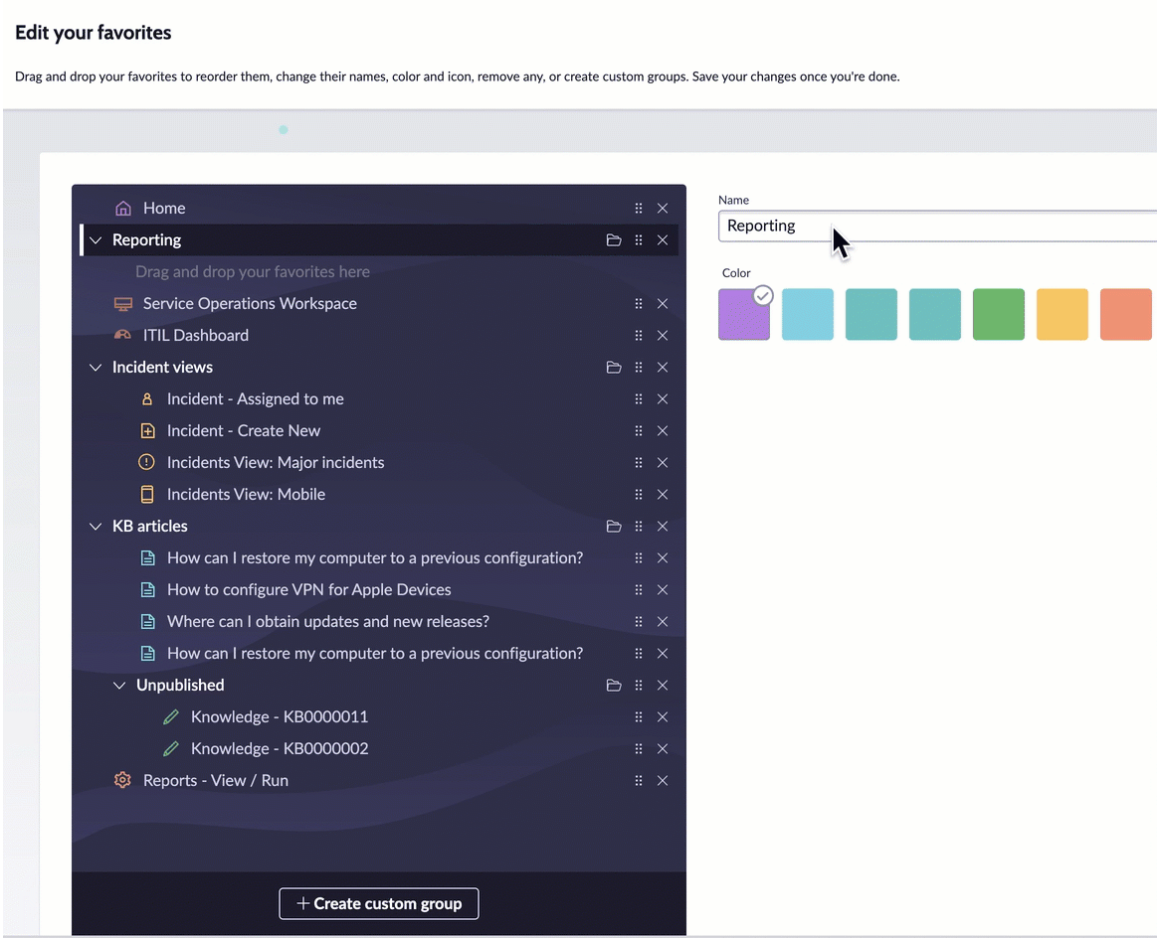
Procedimento

1. Selecione **Favoritos** menu em Next Experience Navegação unificada.
2. Selecione o ícone Editar seus favoritos .
3. Selecione **Criar grupo personalizado** .
4. Em **Nome** , insira um nome para o grupo.
5. **Opcional:** Selecione uma cor para os ícones associados aos favoritos neste grupo. Você também pode definir cores específicas para cada favorito no grupo.
6. Mova favoritos para o grupo arrastando-os para baixo do nome do grupo.

Tradução automática

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

Example



7. **Opcional:** Repita as etapas anteriores para criar grupos ou subgrupos personalizados adicionais.
8. Selecione **Salve edições** .

Editar favoritos em Next Experience

Mantenha seu Next Experience Menu de favoritos atualizado editando os nomes e ícones dos favoritos, reordenando favoritos, movendo-os para grupos ou excluindo favoritos que você não precisa mais.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Selecione **Favoritos** menu em Next Experience Navegação unificada.
2. Editar ou excluir favoritos.

Opção	Descrição
Edite um favorito	**a.** Selecione o ícone Editar seus favoritos . **b.** No painel Favoritos, selecione um favori–to. **c.** Modifique o favorito.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	▪ Para reordenar o favorito, arraste-o para um novo local na lista. ▪ Para mover o favorito para dentro de um grupo, arraste o favorito para baixo do nome do grupo. ▪ Para personalizar o nome, insira um nome diferente em **Nome** campo. ▪ Para mudar o ícone, selecione um ícone diferente na lista de ícones ou cor na lista de cores. **d.** Selecione **Salve edições** .
Exclua um favorito	Selecione o ícone Remover favorito .

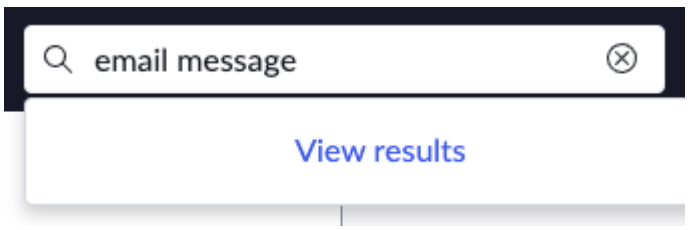
Usando a pesquisa em Next Experience

A pesquisa global permite que você pesquise vários tipos de registro de uma só vez no Next Experience Navegação unificada campo de pesquisa. A pesquisa retorna os resultados mais relevantes para você, agrupados por origem ou leva você diretamente para um registro que corresponda exatamente à sua consulta de pesquisa. Você pode alternar entre os resultados da pesquisa global e os resultados das aplicações do espaço de trabalho às quais você tem acesso.

PESQUISE no Navegação unificada campo de pesquisa

Para executar uma pesquisa global, insira sua consulta de pesquisa no Navegação unificada campo de pesquisa e selecione **Exibir resultados** Ou pressione Enter.

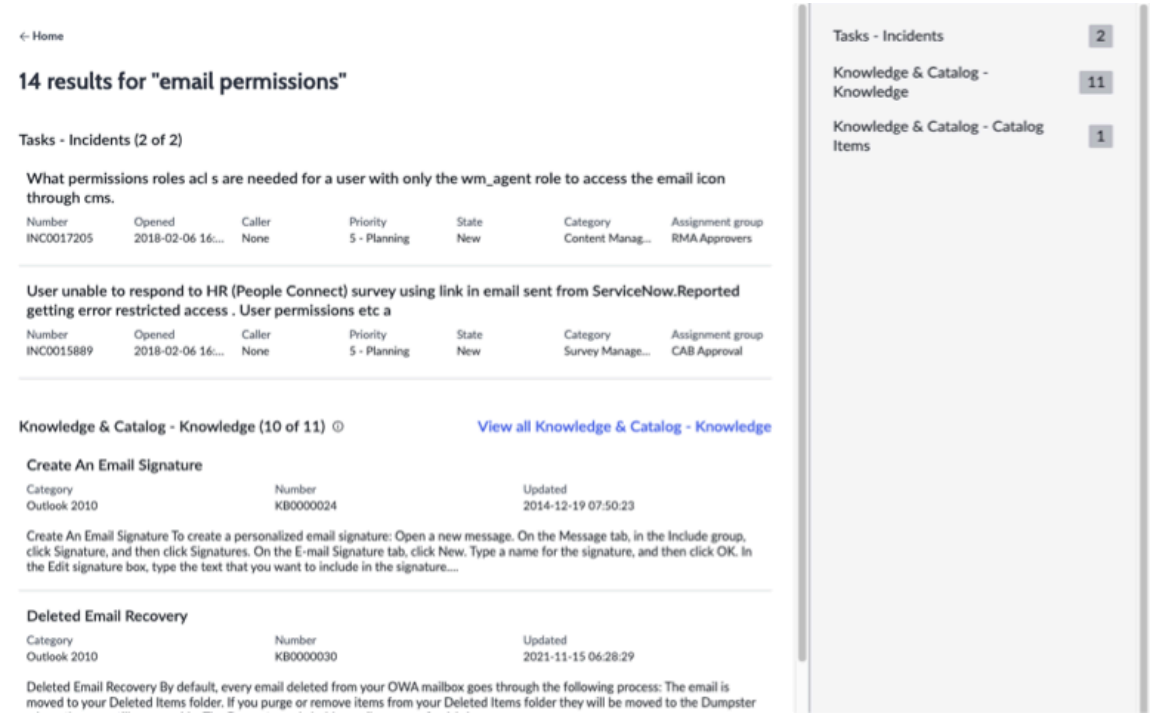




A página de resultados da pesquisa relata o número total de registros que corresponderam à pesquisa e exibe uma seleção de resultados de cada tabela pesquisável que contém registros correspondentes. Você pode abrir qualquer registro de resultado de pesquisa selecionando-o na lista de visualização.

Tradução automática

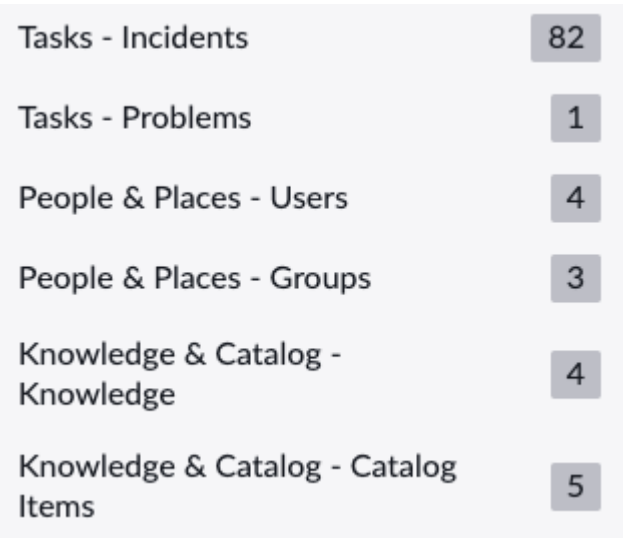
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Para obter mais detalhes sobre o conteúdo do Next Experience página de resultados da pesquisa, consulte Página de resultados da pesquisa em Next Experience .

Restrinja sua pesquisa por origem na página de resultados da pesquisa

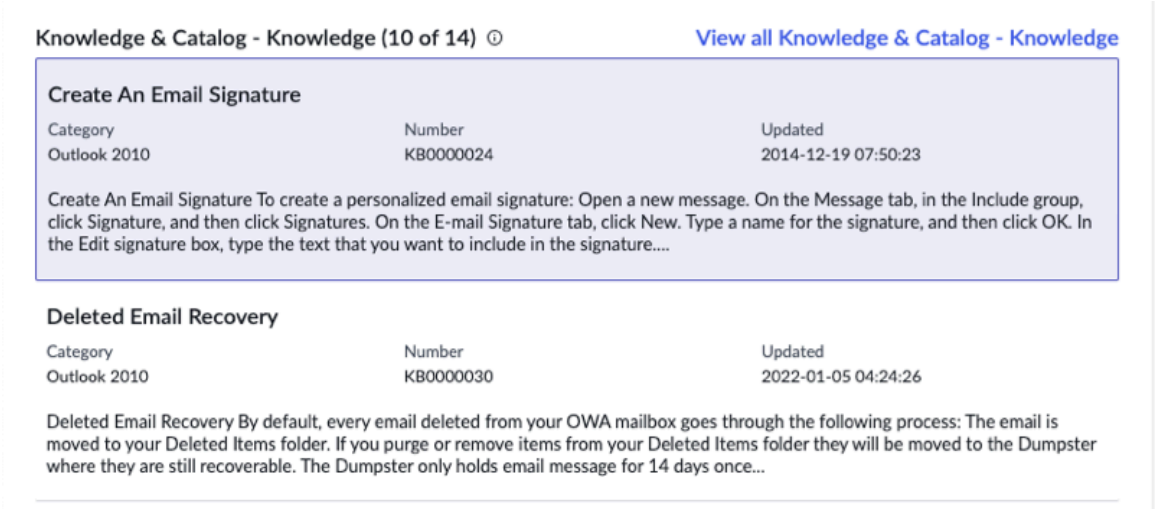
A página de resultados da pesquisa inclui uma lista de tabelas de origem mostrando o número de registros correspondentes que cada um contém. Selecione uma entrada para ver os resultados da pesquisa da tabela de origem especificada.



Quando há mais registros correspondentes de uma tabela de origem do que podem ser visualizados, a página de resultados exibe um **Exibir tudo** link ao lado do título da tabela. Selecione este link para exibir todos os registros correspondentes da tabela especificada.

Tradução automática

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

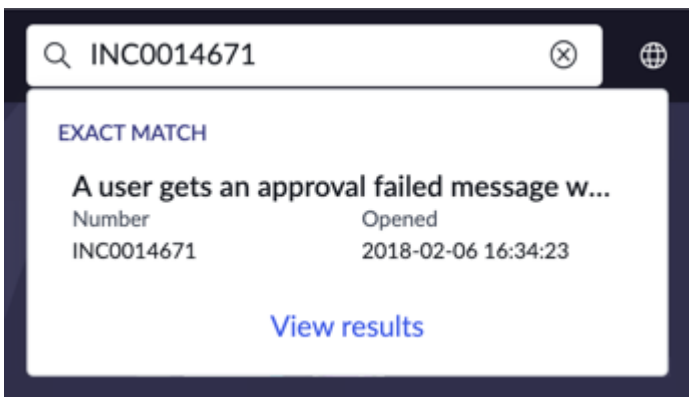


Retorne ao ponto de partida na página de resultados da pesquisa

Para retornar à página em que você iniciou sua pesquisa, selecione o link com uma seta para a esquerda que aparece acima da contagem total de resultados na página de resultados da pesquisa. O título deste link indica a página para a qual ele retorna. Por exemplo, se você pesquisasse na página inicial, o texto do link seria **Página inicial** , Mas se você pesquisasse na página Painéis, o texto do link seria **Visão geral dos painéis** .

PESQUISE um registro específico usando Correspondência exata

Insira um número de registro no Navegação unificada Campo de pesquisa, mas não pressione Enter ou selecione **Exibir resultados** . O campo de pesquisa exibe uma visualização do registro com um **Correspondência exata** marcador. Selecione a visualização para ir diretamente para o registro correspondente, ignorando a página de resultados da pesquisa.

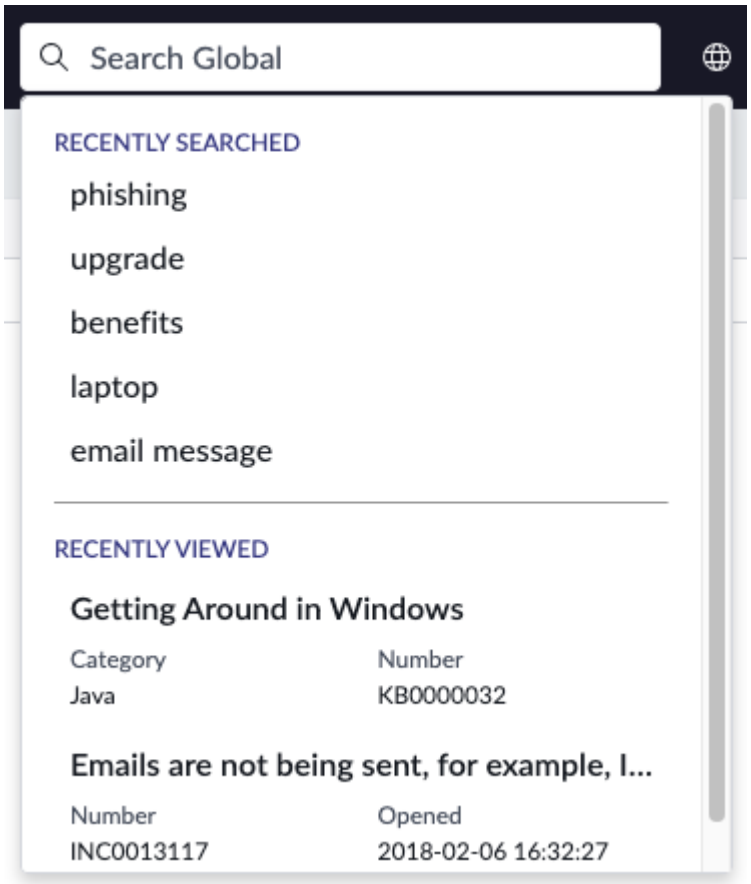


Acesse suas consultas e resultados de pesquisa mais recentes

Quando você seleciona o vazio Navegação unificada campo de pesquisa, o sistema exibe listas mostrando suas consultas de pesquisa mais recentes e seus resultados de pesquisa exibidos mais recentemente. Selecione um **Pesquisado recentemente** para repeti-lo ou selecione um **Exibidos recentemente** registro de resultado da pesquisa para navegar até ele.

Tradução automática

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



Exiba os resultados da sua pesquisa em uma aplicação de espaço disponível

Se você tiver acesso para pesquisar em aplicações do espaço de trabalho, uma seta será exibida à direita do Navegação unificada campo de pesquisa após a pesquisa que permite alternar entre os resultados na pesquisa global e nas aplicações do espaço.



Por exemplo, se o menu de contexto na ilustração estiver disponível depois que você executar uma pesquisa global, você poderá selecionar **Espaço configurável do CSM/FSM** No menu de contexto para exibir os resultados da pesquisa no Espaço configurável do CSM/FSM.

Correspondências exatas abertas na aplicação de espaço selecionada. Por exemplo, se você selecionou **Espaço configurável do CSM/FSM** , Inseriu um número de registro e selecionou a visualização do registro nos resultados da pesquisa, o registro seria aberto no Espaço configurável do CSM/FSM.

Para obter informações sobre como adicionar um espaço ao Navegação unificada menu pesquisar, consulte Adicione uma aplicação de espaço ao Navegação unificada menu de contexto de pesquisa .

Tradução automática

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

Configuração das opções da página inicial do Next Experience

Várias opções de página inicial ajudam você a determinar o melhor lugar para começar o dia Next Experience. Configure a página principal para que você e seus usuários comecem em uma página personalizada para suas necessidades no ServiceNow.

Há várias opções para a página que é aberta quando você inicia ServiceNow® ou selecione o logotipo na parte superior da tela.

Opções da página inicial

Qualquer página pode ter regras de redirecionamento, pois a página está sendo carregada para levar o usuário para uma página diferente.

Next Experience página principal padrão

A página principal padrão fornece informações para ajudar você a orientar suas tarefas em uma instância habilitada com Next Experience. Variantes desta página estão disponíveis, dependendo da sua configuração. Para obter mais informações, consulte Explorando seu Next Experience página principal padrão.

Página inicial do espaço configurável

Qualquer página em um espaço configurável pode ser a página inicial. Para obter mais informações sobre espaço configurável opções, consulte Configuração da Espaço configurável.

Página principal selecionada pelo usuário

Você pode selecionar qualquer página na plataforma como seu início, com base na preferência do usuário. Uma página principal selecionada pelo usuário também pode ser qualquer página dentro de um espaço configurável. Para obter mais informações, consulte Configurar uma página inicial selecionada pelo usuário.

Página principal selecionada pelo administrador

Esta opção pode ser qualquer página dentro de um espaço, mas também um painel clássico. O administrador pode incluir lógica baseada em função para direcionar os usuários para espaços configuráveis. Para obter mais informações, consulte

- Configure uma página principal global da IU principal em Next Experience instâncias habilitadas
- Configurar páginas principais por usuário em Next Experience

Painéis dinâmicos

Você pode começar com um painel dinâmico criado no ambiente clássico para usar um painel existente que não está disponível em um espaço configurável. Para obter mais informações, consulte Defina painéis responsivos como sua página inicial .

Páginas iniciais

Páginas iniciais são um recurso descontinuado. Páginas iniciais de versões anteriores são somente leitura do Tokyo versão. Para obter informações sobre como converter páginas iniciais em painéis dinâmicos, consulte Descontinuação da página inicial .

Como escolher uma página inicial

As diferentes opções para páginas iniciais atendem a diferentes finalidades. Por exemplo, escolha um painel dinâmico para sua página inicial se a maioria dos dados estiver no ambiente clássico, em vez de em espaços configuráveis.

Tradução automática

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

Considerações de upgrade

Quando você faz upgrade para uma instância com Next Experience habilitado, é melhor converter páginas iniciais em painéis dinâmicos para que você não perca os recursos de edição. As páginas iniciais são desativadas por padrão quando Next Experience habilitado. Para obter mais informações, consulte Descontinuação da página inicial .

Next Experience opções de início do administrador

Como administrador, você pode configurar onde os usuários começam quando fazem login no ServiceNow.

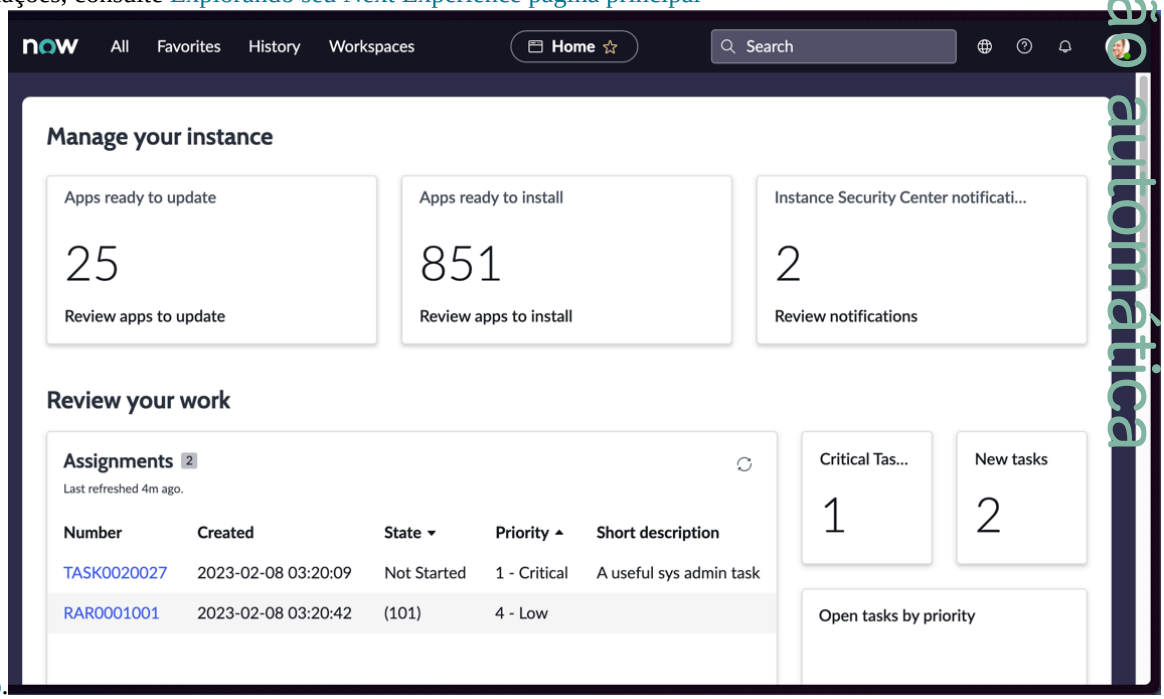
Determine a página inicial

A página inicial que você configura deve atender às suas necessidades e às necessidades da sua organização. Next Experience as páginas principais padrão mostram visualizações que você pode selecionar para lidar com tarefas imediatas. Painéis e espaços configuráveis podem fornecer informações mais focadas.

Opções

Next Experience página principal padrão

A página principal padrão fornece informações para ajudar você a orientar suas tarefas em uma instância do Next Experience habilitado. Variantes desta página estão disponíveis, dependendo da sua configuração. Para obter mais informações, consulte Explorando seu Next Experience página principal padrão.



Personalizado Next Experience página principal

Você pode fornecer aos usuários as informações de que eles precisam para começar a trabalhar criando páginas principais personalizadas do Next Experience para diferentes públicos. Para obter mais informações, consulte Crie uma página principal do Next Experience.

Página inicial do espaço configurável

Qualquer página em um espaço configurável pode ser a página inicial. Para obter mais informações sobre espaço configurável opções, consulte Configuração da Espaço configurável.

Página principal selecionada pelo administrador

Tradução automática

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

O administrador pode definir uma página principal padrão para todos os usuários que pode substituir uma página selecionada pelo usuário. Esta opção pode ser qualquer página dentro de um espaço, mas também um painel dinâmico clássico. O administrador também pode incluir lógica baseada em função para direcionar os usuários para espaços configuráveis. Para obter mais informações, consulte

- Configure uma página principal global da IU principal em Next Experience instâncias habilitadas
- Configurar páginas principais por usuário em Next Experience

Painéis dinâmicos

Você pode começar com um painel dinâmico criado no ambiente clássico para usar um painel existente que não está disponível em um espaço configurável. Para obter mais informações, consulte Defina painéis responsivos como sua página inicial .

Next Experience opções de início do usuário

Como usuário, você pode especificar onde deseja começar ao fazer login no ServiceNow.

Determine sua página inicial

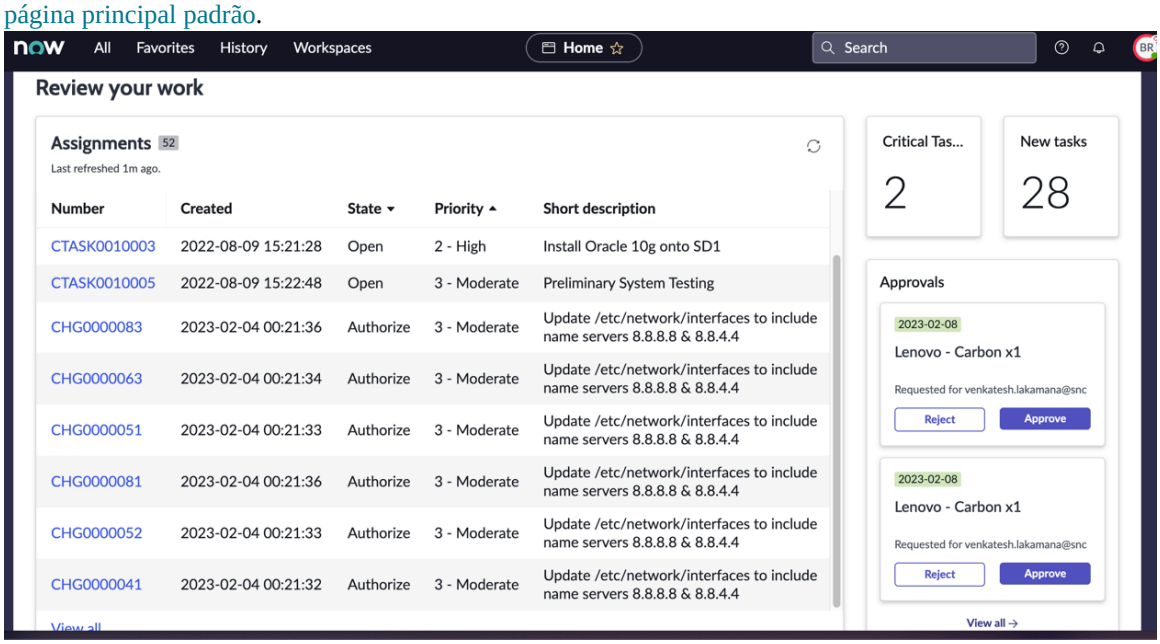
A página inicial que você configura deve atender às suas necessidades diárias. Next Experience as páginas principais padrão mostram visualizações que você pode selecionar para lidar com tarefas imediatas. Espaços configuráveis podem fornecer informações mais focadas.

Nota: Seu administrador pode configurar uma página inicial que usuários individuais não podem substituir.

Opções

Next Experience página principal padrão

A página principal padrão fornece informações para ajudar você a orientar suas tarefas em uma instância do Next Experience habilitado. Variantes desta página estão disponíveis, dependendo da sua configuração. Para obter mais informações, consulte Explorando seu Next Experience página principal padrão.



Página inicial do espaço configurável

Tradução automática

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

Qualquer página em um espaço configurável pode ser a página inicial. Para obter mais informações sobre espaço configurável opções, consulte Configuração da Espaço configurável.

Outra página principal selecionada pelo usuário

Você pode selecionar qualquer página na plataforma como seu início, com base na preferência do usuário. Uma página principal selecionada pelo usuário também pode ser qualquer página dentro de um espaço configurável. Para obter mais informações, consulte Configurar uma página inicial selecionada pelo usuário.

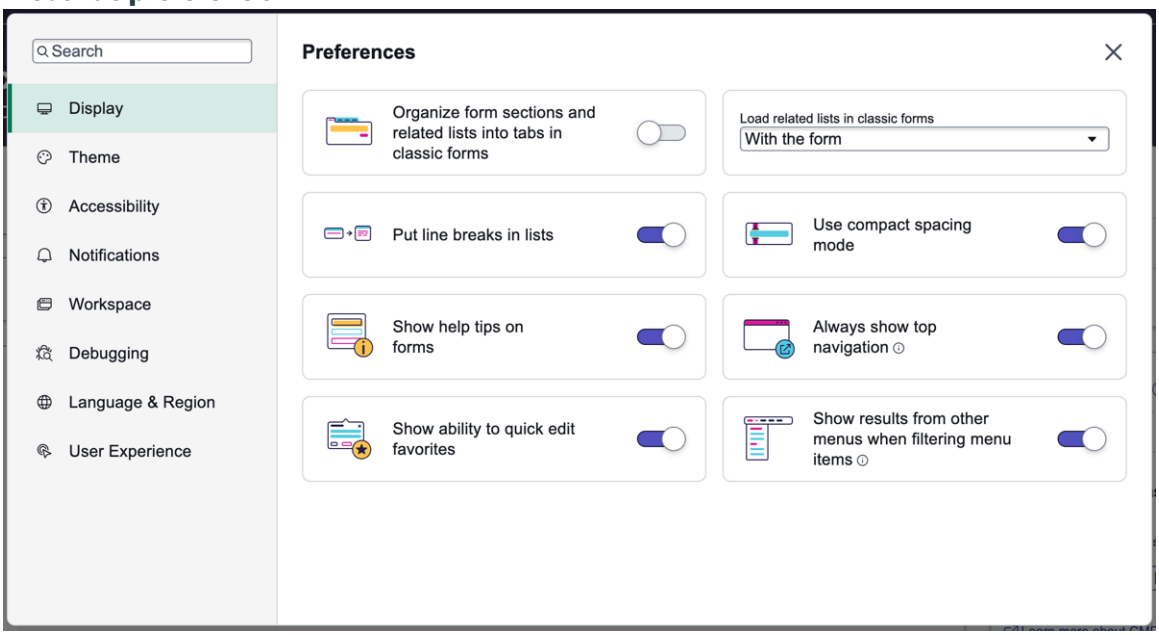
Next Experience preferências

Next Experience Oferece preferências do usuário para personalizar a IU da instância.

Se você tiver a função de administrador, poderá personalizar o comportamento de Next Experience em sua instância definindo preferências globais.

O modal Preferência é dividido em três partes: Um campo de pesquisa, um painel de categoria de preferência e um painel de preferências que exibe as preferências associadas a cada categoria de preferência selecionada. Depois que uma categoria de preferência é selecionada, você vê todas as alternâncias de preferência para essa categoria listadas no painel Preferências.

Modal de preferência

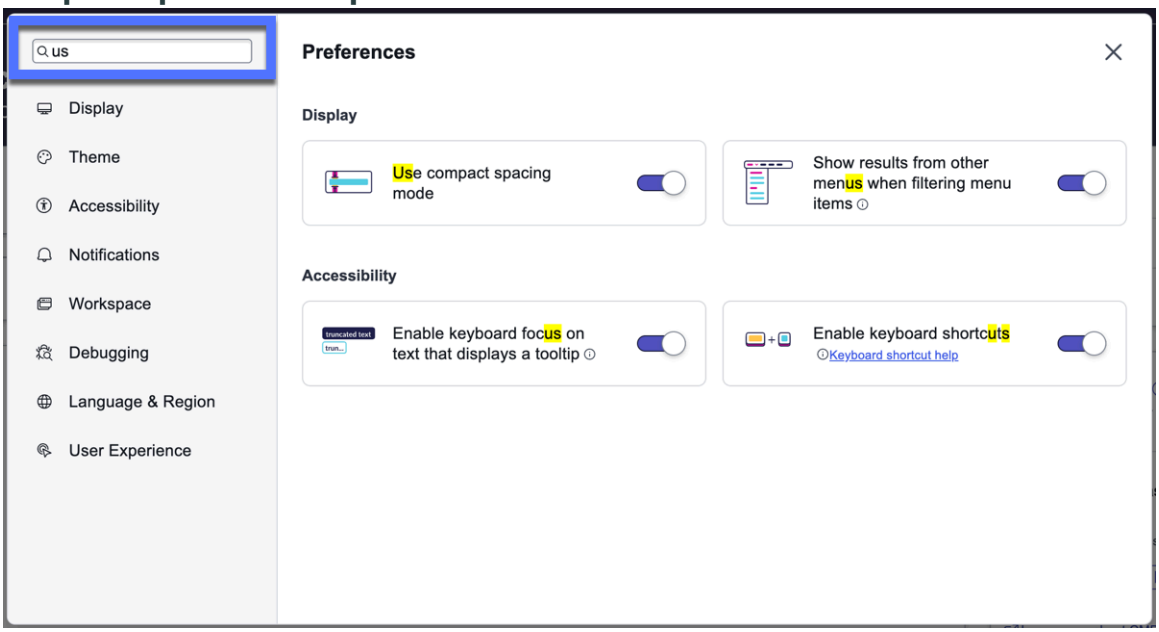


Conforme você insere texto em **Pesquisa**, o painel Preferências é atualizado dinamicamente para mostrar alternâncias de preferência do usuário relevantes, organizadas por categoria. A função de pesquisa usa um filtro de pesquisa difusa, que encontra resultados aplicáveis mesmo com texto encurtado.

Tradução automática

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

Campo Pesquisa modal de preferência



A tabela a seguir mostra como você pode personalizar diferentes tipos de preferência.

Next Experience preferências

Preferência	Descrição
Display	Configurar as preferências de exibição do Next Experience: Obtenha uma IU que funcione para você.
Accessibility	Configurar Next Experience preferências de acessibilidade: Configure suas preferências de acessibilidade.
Debugging	Configurar Next Experience preferências de depuração Depure seu Next Experience instância para detectar e remover os erros existentes e potenciais em seu Next Experience componentes e scripts. **Nota:** As preferências de depuração aparecem somente para usuários com a função de administrador.
Theme	Selecione um tema em Next Experience: Personalize seu Next Experience escolha entre os vários temas disponíveis para você. **Nota:** Os temas que aparecem na preferência do usuário Tema são determinados pelo acesso do usuário e pelas personalizações do administrador.
Notifications	Configurar Next Experience preferências de notificação Configure notificações da Web e por e-mail em sua instância.
Language & Region	Configurar Next Experience preferências de idioma e região: Configure os formatos de data e hora, seu fuso horário e o idioma preferencial.
Workspace	Configurar Next Experience Espaço preferências **Nota:** As preferências do espaço serão exibidas somente se você tiver acesso ao Espaço e o espaço estiver em foco.

Tradução automática

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

Next Experience preferências

Preferência	Descrição
	Configurar Next Experience preferências de experiência do usuário: Configure sua experiência do usuário para seu Next Experience instância.

Configurar as preferências de exibição do Next Experience

Configurar as preferências de exibição do Next Experience para obter a IU que funciona melhor para você.

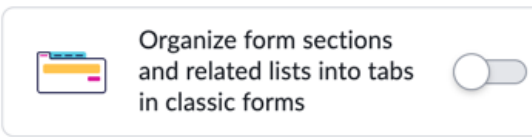
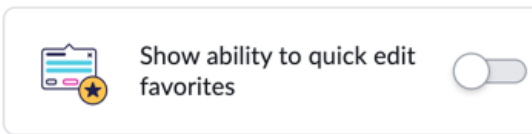
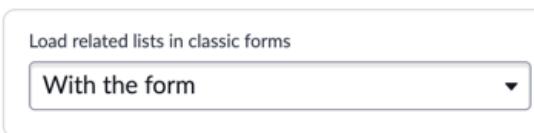
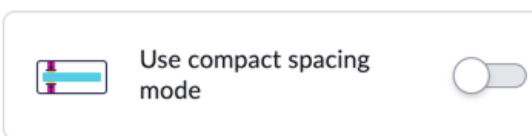
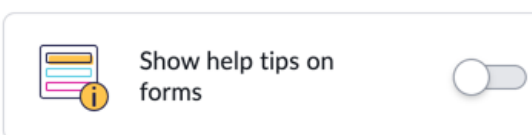
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

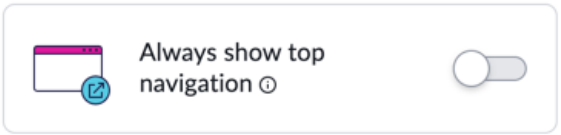
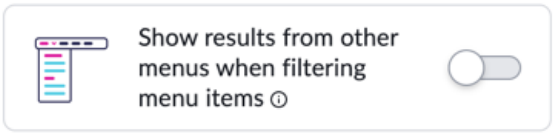
1. Navegar até **Menu "User" (Usuário)** > **Preferências** > **Exibição**.
2. Selecione as preferências que deseja configurar.

Preferências de exibição

Opção	Descrição
	Exibe os formulários e as listas relacionadas em guias para permitir a navegação direta para as seções do formulário.
	Permite que você crie uma nova linha na mesma entrada de lista.
	Habilita a capacidade de editar o nome e a localização de um favorito ao adicioná-lo.
	Carrega listas relacionadas em formulários clássicos em uma das seguintes situações: ○ Com o formulário ○ Após carregar o formulário ○ Sob demanda
	Otimiza o espaçamento entre campos do formulário, controles e linhas e colunas de lista, exibindo mais conteúdo em formulários e listas.
	Fornece dicas de ferramentas para usar e configurar funcionalidades na instância.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	Fixa a exibição da navegação superior ao abrir uma nova janela do menu para que você possa continuar acessando os itens do menu.
	Mostra os resultados de todos os menus, exceto do menu Histórico, ao filtrar a partir de qualquer menu do Navegação unificada. Se desativado, os resultados mostrados referem-se apenas ao menu a partir do qual você está filtrando. O menu **Todos** retorna resultados de todos os menus, exceto do menu **Histórico**, independentemente desta configuração.

Configurar Next Experience preferências de acessibilidade

Configurar Next Experience Preferências de acessibilidade para obter uma IU mais acessível para você.

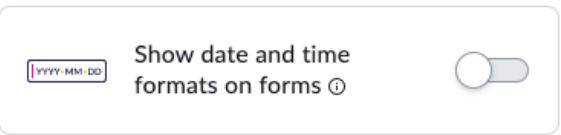
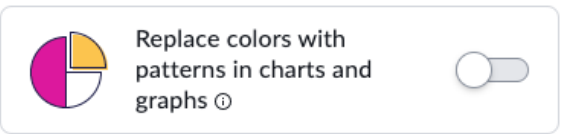
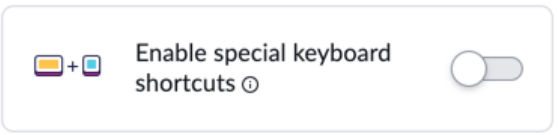
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

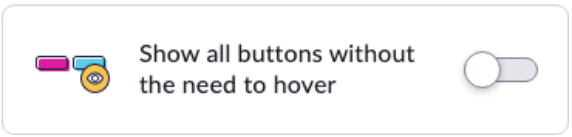
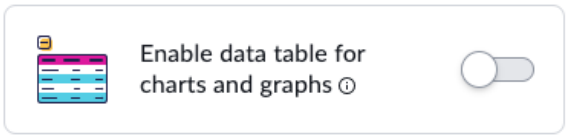
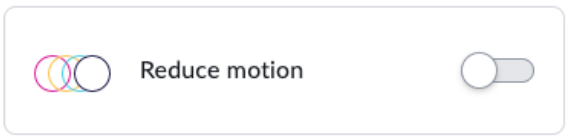
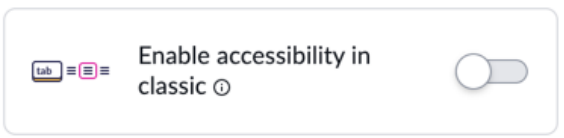
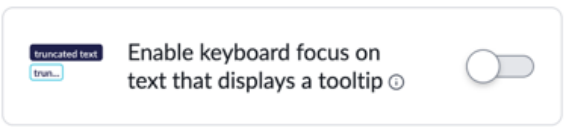
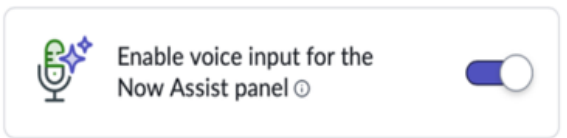
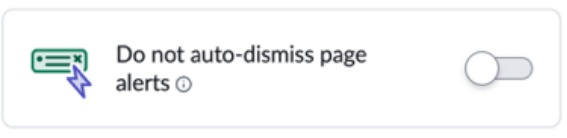
1. Navegar até **Menu "User" (Usuário)** > **Preferências** > **Acessibilidade**.
2. Selecione as preferências que deseja configurar.

Preferências de acessibilidade

Campo	Descrição
	Exibe o formato de data e hora (aaaa-MM-dd-HH:mm:ss) ao lado dos campos do formulário, entre parênteses.
	Ajusta gráficos para exibição com um padrão, como faixas ou linhas pontilhadas, em vez de apenas uma cor.
	Use atalhos do teclado para executar rapidamente ações comuns na interface do usuário. Os atalhos do teclado exibidos no modal são específicos da tela que você está exibindo. Para obter mais informações, consulte Next Experience atalhos do teclado. **Nota:** Se você estiver trabalhando no Ambiente Clássico, consulte IU principal atalhos do teclado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Exibe todos os campos ocultos, botões ou outros elementos de IU, eliminando a necessidade de passar o mouse sobre eles. A dica de ferramenta está inativa.
	Mostra uma tabela com dados de gráficos e diagramas para facilitar o acesso do leitor de tela.
	Reduz a velocidade das animações ao alternar entre telas. Esta redução se refere principalmente a animações de login.
	Estende a navegação pelo teclado e permite mais paradas de tabulação no ambiente clássico para que você possa acessar ícones e botões em listas, campos de formulário e cartões. Esta opção também apresenta informações adicionais nos formulários.
	Permite que usuários somente de teclado acessem texto truncado. Texto truncado é um texto que não cabe na tela e é indicado por reticências •••. Quando esta preferência está habilitada, os usuários somente com teclado podem acessar o texto truncado conforme fazem a tabulação na ordem de foco, revelando o texto completo de cada dica de ferramenta conforme navegam na tela.
	Ativa voz para texto no Now Assist painel. Com este recurso, use sua voz para acessar Now Assist habilidades no Painel do Now Assist em qualquer idioma compatível. **Nota:** Esta preferência aparecerá somente se o administrador do sistema tiver habilitado Now Assist entrada de voz para sua instância. Para obter mais informações, consulte Habilitar entrada de voz para Now Assist painel .
	Mantém os alertas de página visíveis até que você os confirme. Quando esta preferência está desativada, os alertas de página podem desaparecer após um determinado período de tempo, dependendo de como o alerta de página específico está configurado. **Nota:** Os alertas críticos e de aviso não desaparecem. Se o foco for aplicado ao alerta, o recurso de descarte automático não será aplicado.

Tradução automática

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

Nota: Se os usuários tiverem definido configurações específicas do sistema operacional, como cores forçadas ou contraste no Windows, essas configurações não serão substituídas por Next Experience preferências ou temas do usuário. Se essas configurações específicas do SO estiverem inativas, os comportamentos de cor e tema serão revertidos para os comportamentos definidos em Next Experience IU.

Para obter instruções detalhadas sobre cada uma das preferências de acessibilidade, consulte Guia rápido para Preferências de acessibilidade em Comunidade ServiceNow.

Configurar Next Experience preferências de depuração

Depure seu Next Experience instância para detectar e remover erros existentes e potenciais em seu Next Experience componentes e scripts.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Menu "User" (Usuário)** > **Preferências** > **Depuração**.
2. Selecione uma das opções de depuração.

Depuração

Campo	Descrição
Depurador de script	Abre um depurador JavaScript com um rastreador de script e um log de sessão. Para obter mais informações, consulte Scripts de depuração .
Mapas de origem de UX	Permite que você execute depuração usando mapas de origem de UX em seu navegador. Por exemplo, quando usado com o Firefox v102 ou superior, o usuário pode definir um ponto de interrupção no código do componente e, quando o navegador parar nesse ponto de interrupção, os nomes das variáveis devem aparecer na seção Escopo. **Nota:** Quando você não está depurando usando mapas de origem de UX, é melhor desativar essa preferência do usuário, pois isso pode causar degradação no desempenho da instância.
Inspetor de página do Automated Test Framework	Permite que você identifique e inspecione páginas criadas em páginas de IU personalizadas clássicas usando o inspetor de páginas. Para obter mais informações, consulte Inspetor de páginas .
Ferramenta de desenvolvedor sísmico	Abre um link para a página de download Ferramentas sísmicas para desenvolvedores da loja da web do Chrome. O Seismic Dev Tools (SDT) Chrome Extension é uma ferramenta que ajuda os desenvolvedores sísmicos a identificar, diagnosticar

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	e resolver defeitos e problemas de desempenho com eficácia. **Nota:** Esta opção pode ser removida das preferências do usuário de depuração definindo `glide.ui.next_experience.seismic_developer_to` do sistema para **falso** .

Configurar Next Experience preferências de idioma e região

Configurar Next Experience Preferências de idioma e região para obter a IU que funciona melhor para você.

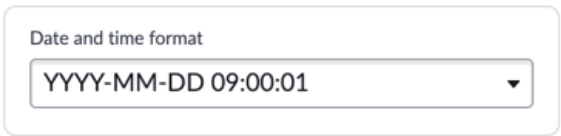
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Menu "User" (Usuário)** > **Preferências** > **Idioma e região**.
2. Selecione as preferências que deseja configurar.

Preferências de exibição

Opção	Descrição
	Define o formato em que aparecem os campos de data e hora. As opções são: **a.** AAAA-MM-DD 09:00:01 5 minutos atrás **b.** AAAA-MM-DD 09:00 5 minutos atrás **c.** AAAA-MM-DD 09:00:01 **d.** AAAA-MM-DD 09:00 **e.** 5 minutos atrás **Nota:** Se você selecionar **AAAA-MM-DD há 09:00 5 minutos** ou **AAAA-MM-DD 09:00** Para o ano atual, o ano atual (AAAA) será omitido. A opção **há 5 minutos** refere-se a um formato de tempo relativo que exibe quanto tempo passou desde que um evento específico ocorreu.
	Determina o fuso horário ou regressa ao fuso horário predefinido da sessão atual. No próximo início de sessão, a definição de fuso horário retorna para o padrão do sistema ou para a configuração definida no perfil do usuário.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	Define o idioma utilizado na sua instância quando você tem acesso a mais de um idioma. Esta preferência será exibida somente se o plug-in de idioma estiver instalado. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma .

Selecione um tema em Next Experience

Personalize seu Next Experience selecionando um tema e sua variante ou paleta de cores alternativa no menu de preferências do usuário.

Antes de Iniciar

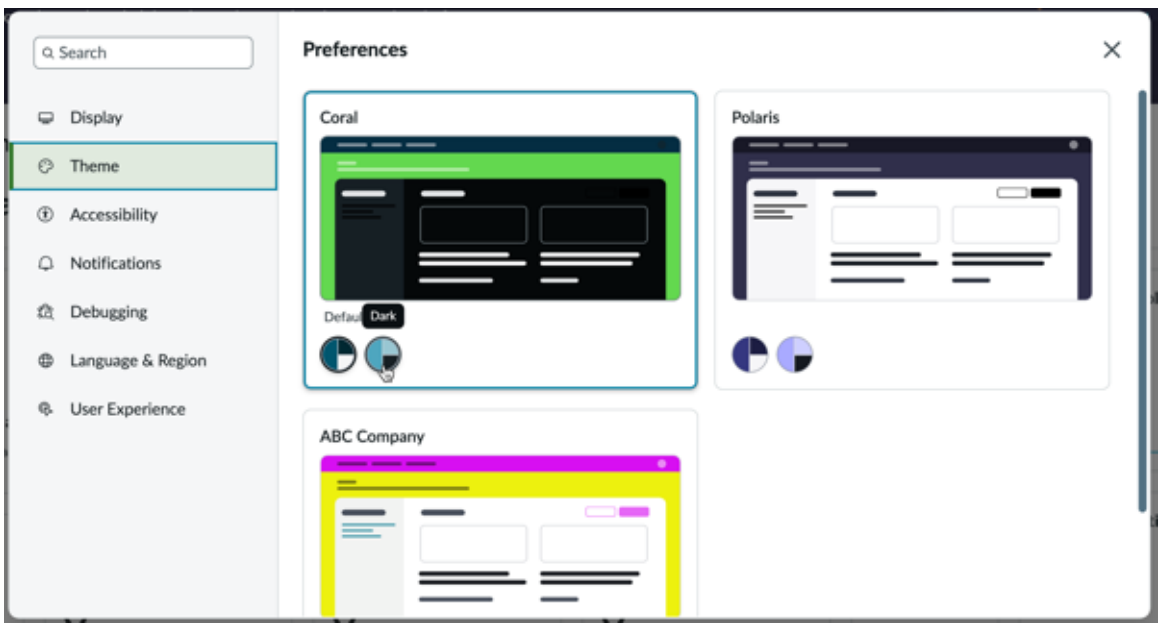
Nota: Um administrador deve habilitar pelo menos um tema antes de selecionar um conforme descrito nesta tarefa. Para obter informações sobre variantes de tema e paletas de cores alternativas, consulte Principais estilos, cores, variantes e paletas de cores alternativas.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Menu "User" (Usuário)** > **Preferências** > **Tema**.
2. Selecione um tema disponível.
   Os temas exibidos na preferência do usuário Tema dependem das personalizações feitas pelo administrador.

   Cada cartão de tema exibe o tema principal e todas as variantes ou paletas de cores alternativas associadas a esse tema principal. Passe o mouse sobre os círculos abaixo do tema principal para exibir uma visualização da variante ou da paleta de cores alternativa. Uma borda colorida aparece ao redor do cartão de tema que foi aplicado à sua instância.



Configurar Next Experience preferências de notificação

Configure como você recebe notificações no produto e no sistema em Next Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

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

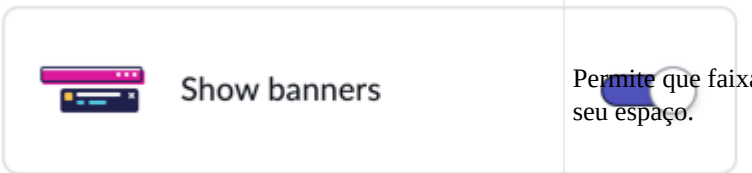
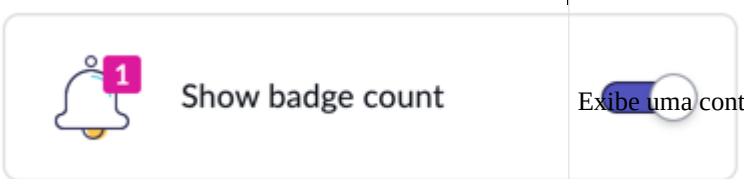
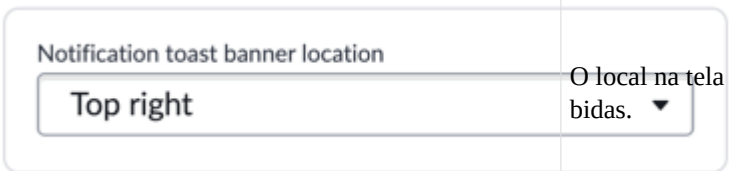
Procedimento

1. Navegar até **Menu "User" (Usuário)** > **Preferências** > **Notificações**.
2. Selecione a guia **Geral**.
3. Configure suas preferências para notificações do sistema fora da plataforma.

Opção	Descrição
Permitir notificações	Habilite ou desabilite todas as notificações.
Preferências avançadas	Personalize as preferências de notificação para notificações do sistema, notificações personalizadas e canais de entrega.
Notificações do sistema	Habilite ou desabilite categorias de notificação do sistema, por exemplo, notificações de aprovação ou do Connect.
Notificações personalizadas	Habilite ou desabilite notificações personalizadas.
Canais de entrega	Habilitar ou desabilitar canais de entrega individuais.

Para obter mais informações sobre preferências avançadas de notificação, consulte Notificação personalizada e do sistema e preferências do canal de entrega no Next Experience .

4. Selecione **Next Experience** guia.
5. Configure suas preferências para notificações no produto.

Opção	Descrição
	Permite que faixas de notificação sejam exibidas em seu espaço.
	Exibe uma contagem de selos de notificações.
	O local na tela onde as faixas de notificação são exibidas.

Configurar Next Experience Espaço preferências

Configure seu Espaço preferências de exibição.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

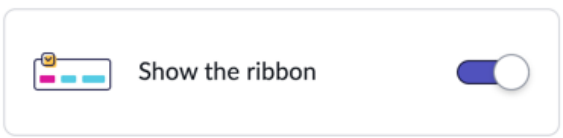
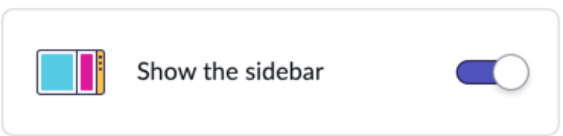
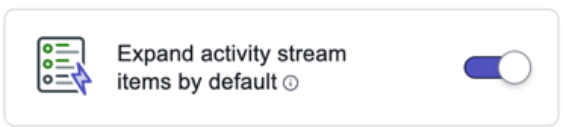
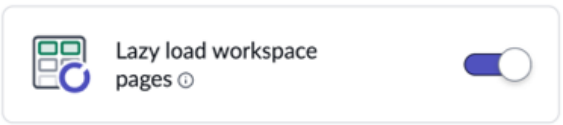
Espaço as preferências serão exibidas somente se você tiver acesso a um Espaço e o. Espaço está em foco.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Menu "User" (Usuário)** > **Preferências** > **Espaço**.
2. Selecione a preferência que você deseja configurar.

Espaços

Campo	Descrição
	Mostra o widget da faixa de opções por padrão quando o formulário é carregado.
	Mostra o painel lateral contextual por padrão quando o formulário é carregado.
	Expande todas as atividades no fluxo de atividades automaticamente.
	Carrega todo o conteúdo em uma página dinamicamente, conforme necessário. Desabilite esta preferência para carregar todo o conteúdo imediatamente.

Configurar Next Experience preferências de experiência do usuário

Configure suas preferências de experiência do usuário para seu Next Experience instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Menu "User" (Usuário)** > **Preferências** > **Experiência do usuário**.
2. Selecione a preferência desejada.

Nota: As preferências descritas na tabela a seguir podem não estar disponíveis para todos os usuários. Os itens exibidos são determinados pelo acesso do usuário e pelas personalizações do administrador.

Tradução automática

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

Experiência do usuário

Campo	Descrição
	Página inicial que aparece quando os usuários fazem login em seus Next Experience instâncias. Para obter mais informações sobre as opções da página inicial, consulte Configurar uma página inicial selecionada pelo usuário.
	Opção que permite ativar ou desativar o acompanhamento de análise de uso no seu Next Experience instância.
	Opção que permite desativar o. Next Experience IU em sua instância. . IU principal aparece quando você desativa o. Next Experience IU em sua instância. **Nota:** Os administradores podem habilitar esta opção definindo *glide.ui.polaris.on_off_user_pref_enabled*. **verdadeiro** .

Next Experience atalhos do teclado

Você pode usar atalhos do teclado para executar rapidamente ações comuns na interface do usuário.

Os atalhos do teclado exibidos no modal são específicos da tela que você está exibindo. Os atalhos do teclado dependem do navegador e do sistema operacional que você está usando. O sistema operacional Linux não é compatível no momento.

Para habilitar atalhos de teclado para sua instância, consulte Configurar Next Experience preferências de acessibilidade.

Para personalizar o. Next Experience atalhos de teclado para sua instância, consulte Personalize o. Next Experience atalhos do teclado.

Saiba mais sobre Next Experience atalhos de teclado do seguinte tutorial:

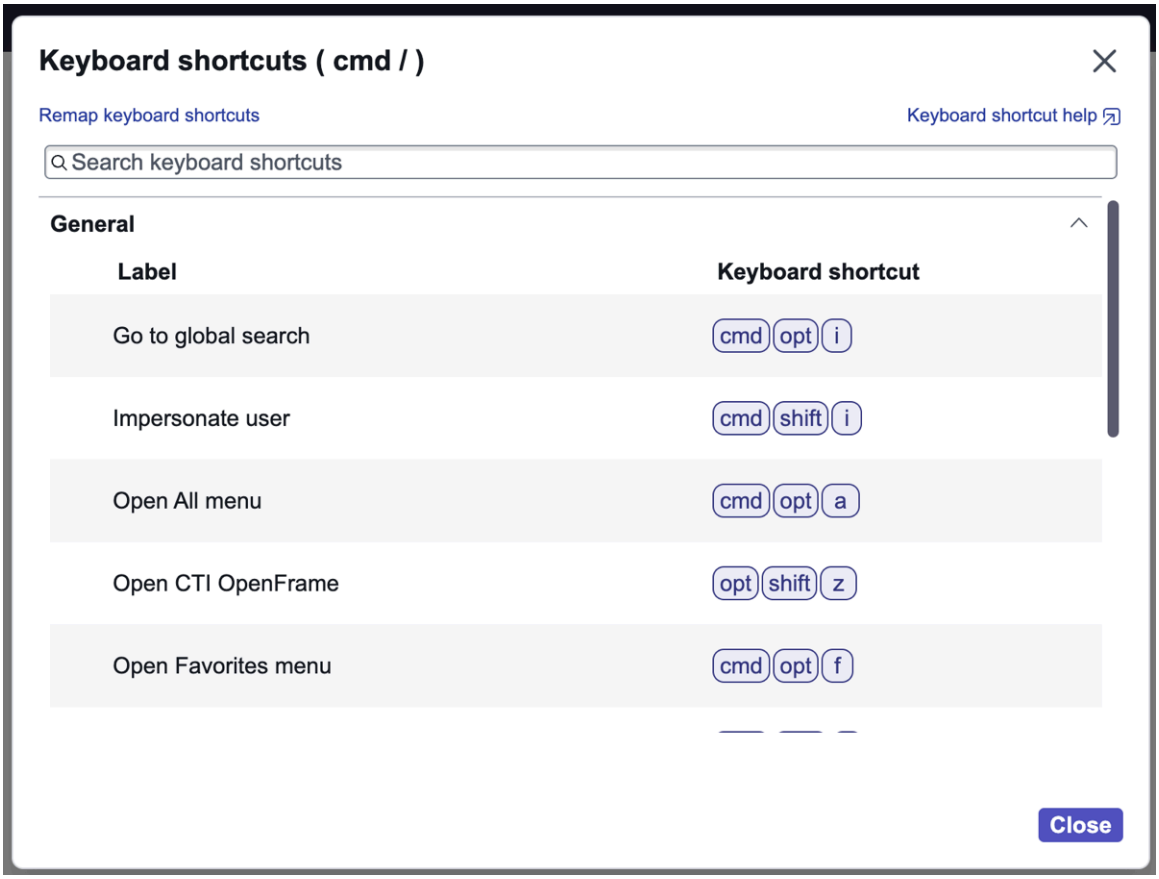
https://player.vimeo.com/video/1080716309?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

O modal de atalho de teclado contém um campo de pesquisa que pesquisa atalhos de teclado disponíveis específicos para a tela que você está exibindo. Os atalhos disponíveis são agrupados por categoria: Ação de página, Navegação de página, Navegação global e Geral.

Tradução automática

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

Modal de atalho do teclado



Comum Next Experience atalhos do teclado

As combinações de teclas mais comuns para Microsoft Windows e. macOS os teclados estão listados na tabela a seguir.

Comum Next Experience atalhos do teclado

Ação	Windows atalho do teclado	macOS atalho do teclado
Mostre os atalhos da página que você está exibindo em um modal	.	.
Compor um e-mail	Alt e Ctrl	Comando e opção
Criar novo registro	Alt e n	E opção
Adicionar aos favoritos ou remover a página atual	Shift e F	Shift e f
Representar um usuário	Shift e i	Shift e i
Abra a página principal da instância	Alt e z	Comando, opção e z
Abra a barra de ferramentas da instância para mudar os domínios	Alt e Ctrl	Opção e comando
Atualizar lista	Alt e r	E opção
Salve o registro	E controles	E comandos

Tradução automática

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

Next Experience atalhos do teclado para mostrar menus

Atalhos do teclado para mostrar menus para Microsoft Windows e. macOS estão listados na tabela a seguir.

Next Experience atalhos do teclado para mostrar menus

Abra este menu	Windows atalho do teclado	macOS atalho do teclado
Todos os menus	Alt e A	Comando, opção e A.
Menu Administrador	Shift e A	Command, Shift e A.
Menu de favoritos	Alt-f e Ctrl	Comando e opção f
Menu Ajuda	Shift/	E
Menu “History” (Histórico)	Alt-h e Ctrl	Comando e opção
Menu “Workspaces” (Espaços)	Ctrl e Alt	Comando, opção e w
Menu Notificações	Shift e K.	Shift e K.
Now Assist menu (modo de entrada de texto)	Shift e A.	Shift e Opção A.
Now Assist menu (modo de entrada de voz) **Nota:** Disponibilidade do modo de entrada de voz no Now Assist o menu é controlado por uma preferência do usuário. Para obter mais informações, consulte Configurar Next Experience preferências de acessibilidade.	Shift e v	Shift e v
Menu de perfil do usuário	Shift e U	Shift e U

Next Experience atalhos do teclado para aplicar o foco

Os atalhos do teclado para aplicar o foco para Microsoft Windows e. macOS estão listados na tabela a seguir.

Next Experience atalhos do teclado para aplicar o foco

Aplicar foco	Windows atalho do teclado	macOS atalho do teclado
Pesquisa global	Alt-g e Ctrl	Comando e opção
Conteúdo principal de uma página	Alt-p e Ctrl	Comando e opção
Navegação por trilha	Shift e Ctrl	Shift C
Página de navegação lateral	Alt e Ctrl 1	Comando e opção 1
Guia Espaço	Alt e Ctrl 2	Comando e opção 2

Tradução automática

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

Next Experience atalhos do teclado para aplicar o foco

Aplicar foco	Windows atalho do teclado	macOS atalho do teclado
Guia Página	Alt e Ctrl 3	Comando e opção 3
Guia Registro	Alt e Ctrl 4	Comando e opção 4
Barra lateral contextual	Alt e x	E opção x
Campo de texto Compor fluxo de atividades	Alt e c	Shift e opção c
Botão de primeira ação	Alt e t	Shift e opção
Primeiro campo no formulário	Alt e f	Shift e opção
Primeiro bloco no fluxo de atividades	Alt e x	Comando, opção e x.
Avançar o foco pelos elementos principais da página	Controle J	Comando j
Mover o foco para trás pelos elementos principais da página	Shift e J	Shift e J
Mover o foco pelos títulos do formulário	Alt e h	Shift e opção

Adicional Next Experience atalhos do teclado

Atalhos de teclado adicionais para Microsoft Windows e. macOS estão listados na tabela a seguir.

Adicional Next Experience atalhos do teclado

Ação	Windows atalho do teclado	macOS atalho do teclado
Abra a barra de ferramentas da instância para mudar os domínios	Alt e Ctrl	Opção e comando
Abra a caixa de entrada do agente	Alt e i.	E opção e i.
Abra o bate-papo de discussões da barra lateral	Alt e d	E opção e d
Abrir pesquisa de lista	Alt e Shift	E opções
Abrir filtro de lista	Alt e b	Shift e opção
Abra a janela OpenFrame	Alt e z	E opção e z
Percorrer os layouts de página	Alt e L.	E opção
Expandir/recolher o painel redimensionável	Alt e p	E opção
Responda à correspondência de e-mail mais recente	Alt e Shift	Shift, opção e e.

Personalize o. Next Experience atalhos do teclado

Personalize o. Next Experience atalhos do teclado para simplificar seu fluxo de trabalho e aumentar a produtividade.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

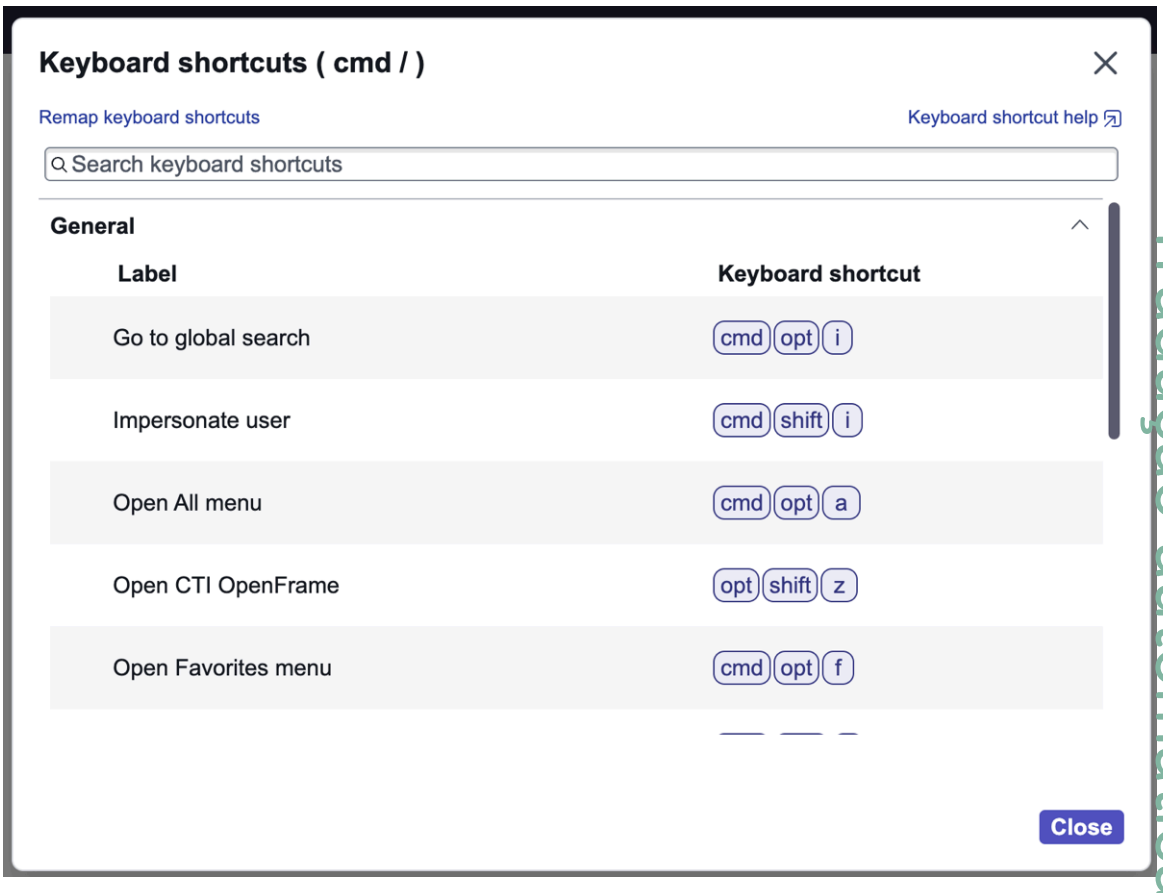
Saiba mais sobre como personalizar atalhos de teclado no seguinte tutorial:

https://player.vimeo.com/video/1082927783?h=3263013a03&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegar até **Menu "User" (Usuário)** > **Atalhos do teclado**.
   O modal de atalhos do teclado é aberto.

Modal de atalhos do teclado



2. Selecione **Remapear atalhos do teclado** .
3. Encontre um atalho de teclado existente que você deseja personalizar rolando ou inserindo texto.
   - Percorrer verticalmente a lista de atalhos de teclado disponíveis.
   - Insira texto no **Pesquisa** campo para pesquisar em toda a lista de atalhos de teclado disponíveis.

   Nota: Ícone de lápis aparece para os atalhos do teclado que são personalizáveis. Atualmente, nem todos os atalhos existentes são personalizáveis.

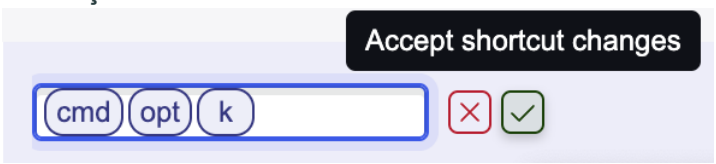
4. Abra o campo de atalho do teclado para edição selecionando o ícone de lápis .
5. Insira a combinação de teclas que você deseja usar como atalho do teclado e marque a marca de seleção verde para aceitar e salvar sua entrada.

Tradução automática

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

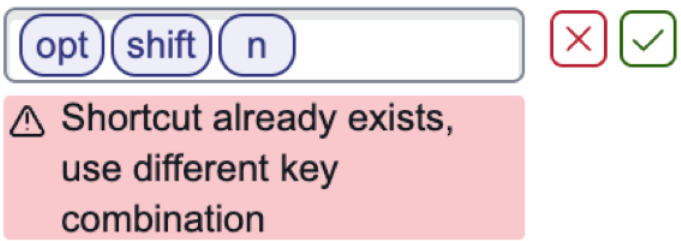
Nota: Um atalho de teclado deve incluir pelo menos um modificador e uma letra. Por exemplo, Command e K.

Aceitação do novo atalho de teclado



Nota: O modal o notificará se você inserir uma combinação de chaves que já esteja em uso.

A mensagem de atalho do teclado já existe



6. **Opcional:** Se você decidir não salvar seu novo atalho, selecione **X** ou **Fechar** para cancelar.
7. **Opcional:** Para restaurar todos os atalhos do teclado remapeados para seus valores originais, selecione **Restaurar padrões** .
   Uma caixa de diálogo é exibida para você confirmar ou negar esta solicitação.

Siga registros em Next Experience

Receba notificações quando uma anotação de trabalho ou comentário for adicionado a um registro seguindo-o no ambiente clássico em Next Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

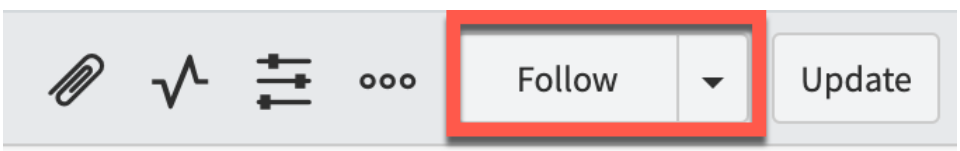
Procedimento

1. Navegue até um registro no ambiente clássico.

   Por exemplo, navegue até **Tudo** > **incidente** > **Atribuído a mim** e selecione um incidente a ser seguido.

   Nota: Os seguintes registros de dentro de um espaço não são compatíveis.

2. Selecione **Seguir** .



Nota: Para parar de receber notificações sobre um registro, selecione **Seguir/Deixar de seguir** .

Tradução automática

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

Resultado
Quando comentários ou anotações de trabalho são adicionados ao registro, você recebe notificações como faixas e no menu Notificações de acordo com suas preferências de notificação. Você pode selecionar a notificação para abrir o registro que foi atualizado.

O exemplo a seguir mostra um exemplo de notificação.



Tópicos relacionados

Configurar Next Experience preferências de notificação

Configurando o. Next Experience IU

Configure seu ServiceNow Next Experience para impulsionar a produtividade, melhorar o engajamento e revelar informações em ServiceNow AI Platform.

Selecione os links a seguir para saber mais sobre Next Experience funcionalidade com a função de administrador e configuração do Next Experience IU. Configuração do Next Experience A IU está disponível somente para usuários com a função de administrador.

Considerações para ativar Next Experience

Next Experience oferece uma experiência intuitiva e personalizada de última geração para impulsionar a produtividade, melhorar o engajamento e revelar informações em todo o. ServiceNow AI Platform. Seu caminho para ativação Next Experience pode depender do nível de personalização da sua instância.

A orientação e o suporte dos engenheiros que ajudaram você a personalizar sua instância, ou outro parceiro certificado, ajudarão a garantir que sua mudança para Next Experience vai sem problemas.

Nota: O UI16 deve estar instalado antes de ativar o. Next Experience.

Novo cliente a partir de Zurich versão

Se você for um novo cliente, você tem automaticamente Next Experience Habilitado e você não precisa modificar a IU para obter a interface do usuário mais recente.

Cliente existente que atualiza a instância sem personalização de IU

Se você é um cliente existente, mas não implementou personalizações de IU ou investiu significativamente na adoção Espaço. Next Experience A IU é ativada quando você faz upgrade.

Instância de upgrade do cliente existente com personalização de IU

Se você for um cliente existente que fez qualquer uma das seguintes modificações em sua instância, talvez precise de assistência dos autores da modificação ou de um parceiro estabelecido para garantir uma ativação contínua.

Tradução automática

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

- Interface do usuário personalizada. Por exemplo, se você criou estilos codificados ou implementou scripts de IU.
- Adotou um clássico Espaço e querem adotar um novo espaço configurável alternativa.
- Componentes personalizados criados em um clássico Espaço e querem adotar um novo espaço configurável alternativa.

Você pode usar as seguintes ferramentas e APIs com seu parceiro de implementação para ajudar a ajustar suas personalizações para funcionar bem com o novo Next Experience tema:

- PolarisUI programável
- Scripts de cliente do Next Experience globais
- Marcadores Jelly

Cliente existente que opta por não participar Next Experience IU antes de um upgrade

Se você for um existente ServiceNow e decidir que você não deseja ativar o. Next Experience Durante um upgrade, você pode criar uma propriedade do sistema chamada `glide.ui.next_experience.opt_out`e defina o valor como **verdadeiro** .

. Durante o upgrade, o Next Experience A IU não está ativada.

Funcionalidade sem suporte

Importante:

Bate-papo do Connect não está disponível em Next Experience. A partir da versão Zurich, determinadas funções do Bate-papo do Connect estão disponíveis em Next Experience usando a Barra lateral. Consulte KB1123615 – Mudando do Bate-papo do Connect para a barra lateral para obter mais informações sobre as diferenças entre Bate-papo do Connect e. Barra lateral.

Suporte do Connect não está disponível em Next Experience E está programado para ser completamente descontinuado em Utah. Se você quiser atribuir automaticamente solicitações de bate-papo e outros itens de trabalho aos agentes no Next Experience, você deve migrar para Atribuição avançada de trabalho e. Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente .

Esses recursos e produtos não são compatíveis com no momento Next Experience:

- A funcionalidade encontrada em páginas iniciais, organizando informações da sua instância para contar uma história sobre seus dados, agora é encontrada em painéis em novas instâncias. Em instâncias atualizadas com Next Experience habilitado, os usuários podem visualizar páginas iniciais existentes se elas tiverem um URL direto, mas não podem criá-las ou editá-las. Painéis dinâmicos e painéis do Central de análise assumem a funcionalidade da página inicial. Use a Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial para converter as páginas iniciais na sua instância em painéis dinâmicos.
- Feed de atividades não é compatível.
- O log do console JavaScript não é compatível com Next Experience estrutura.

Tradução automática

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

- O ATF não oferece suporte a esses elementos de Next Experience, mas o suporte para esses recursos está planejado para versões futuras:
  - Páginas criadas com Construtor de IU, incluindo páginas com listas e componentes de formulário.
  - Espaços configuráveis
  - Páginas principais

Nota: ATF ainda oferece suporte a IU principal, Incluindo Ambiente Clássico (como listas e formulários clássicos).

Para obter mais informações, consulte:

- KB1156736 – Mudando do Bate-papo do Connect para AWA e Bate-papo do agente
- KB1123615 – Mudando do Bate-papo do Connect para a barra lateral
- KB1157068 – O Feed de atividades não é compatível com o Next Experience

Habilitar Next Experience

Como habilitar ou desabilitar o. Next Experience IU.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como administrador, você pode habilitar Next Experience para todos os usuários no seu Zurich ou permitir que os usuários habilitem ou desabilitem a navegação unificada por conta própria.

Se você for um novo cliente executando o. Zurich versão, Next Experience está habilitado por padrão. Se você estiver atualizando, consulte as informações em Considerações para ativar Next Experience antes de habilitar Next Experience.

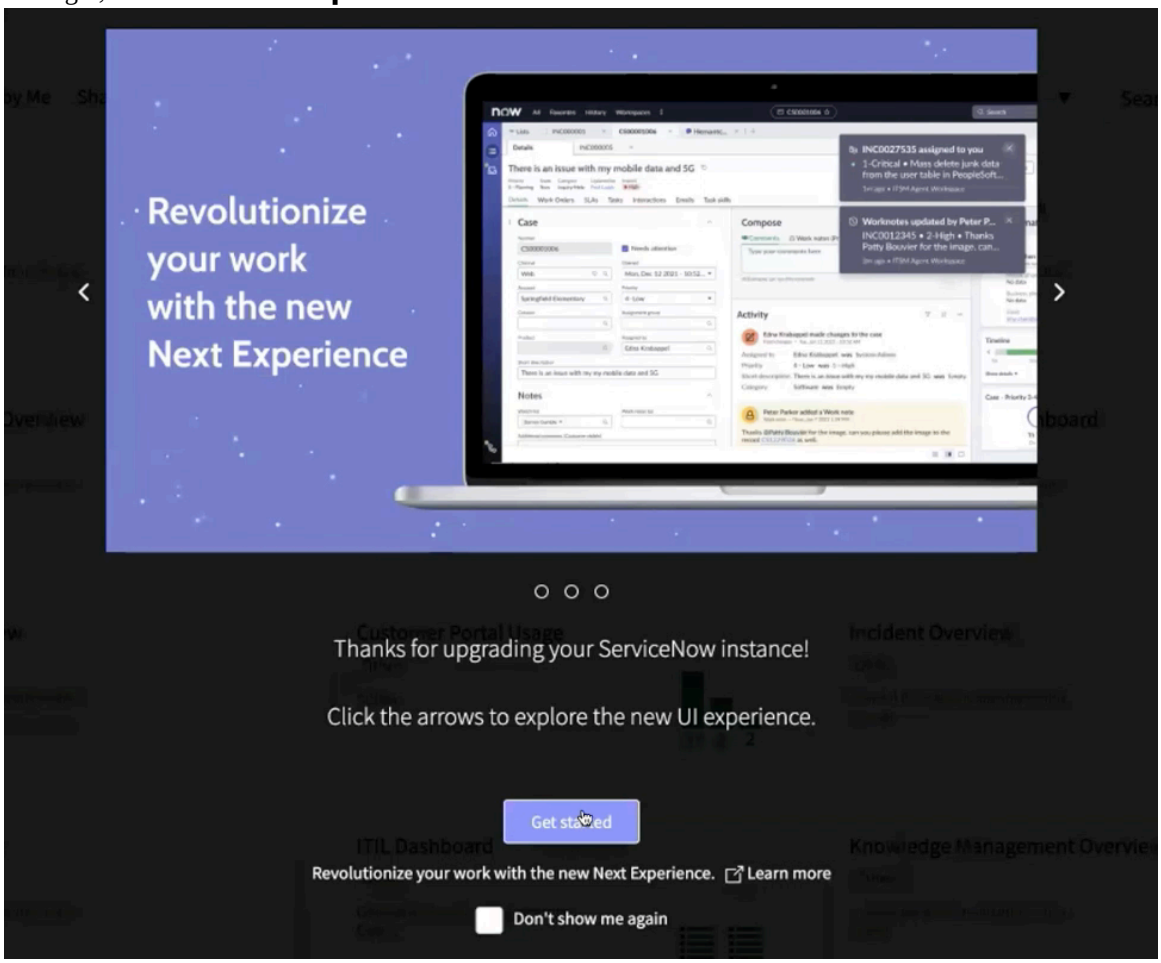
Aviso: Não é recomendável habilitar ou desabilitar o. Next Experience Até que você saiba o impacto de como isso pode afetar a funcionalidade da instância. Você pode precisar de assistência dos autores da modificação ou de um parceiro estabelecido para garantir uma ativação perfeita.

Tradução automática

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

Procedimento

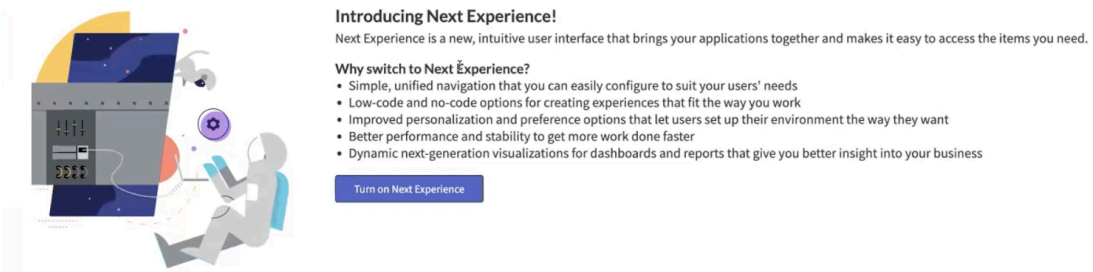
1. No login, o. **Ative o Next Experience**modais são exibidos.



2. Selecione **Começar**.

3. Leia e determine se Next Experienceé para seus





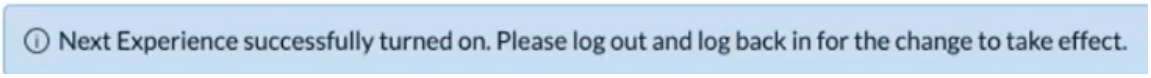
usuários.

Nota: Habilitar o. Next Experience A IU afetará todos os usuários em sua instância, não apenas o administrador do sistema.

Observe também isso se o administrador estiver em uma instância de produção, um aviso será exibido para notificá-lo sobre as funcionalidades não compatíveis com Next Experience.

Tradução automática

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

4. Selecione **Ative o Next Experience** .
   Uma faixa é exibida para notificar você disso Next Experience ativado com sucesso. 

5. Faça logout e volte para sua instância.
6. Para desabilitar Next Experience em sua instância, faça o seguinte:
   a. Navegue até **sys_properties.list**.
   b. Defina o valor de `glide.ui.polaris.experience` propriedade para **falso** para desabilitar Next Experience.
   c. Recarregue sua instância.

Next Experience Readiness Checker

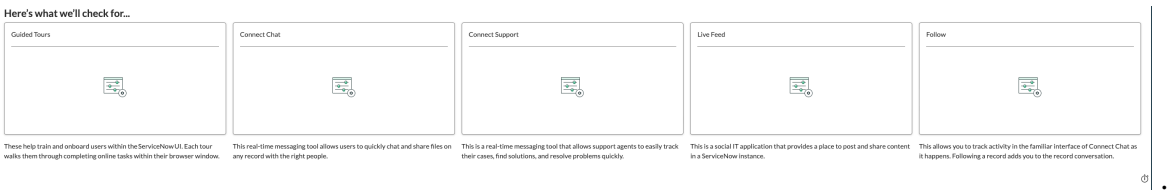
. Next Experience O Readability Checker ajuda os usuários a decidir se devem ser ativados Next Experience após um upgrade.

Visão geral

. Next Experience A ferramenta Readability Checker permite que os usuários administradores examinem sua instância para ver se os agentes e outros usuários estão usando aplicações que não são compatíveis com Next Experience. Com base no uso encontrado, a ferramenta faz uma recomendação sobre como ativar Next Experience imediatamente ou fazer due diligence adicional antes de ativá-lo.

Para acessar Next Experience Verificador de prontidão, navegue até **Estrutura do Now Experience** > **Next Experience Readiness Checker**.

Resultados



Next Experience A seção Resultados do verificador de prontidão exibe os cartões de aplicação para cada uma das aplicações com as quais a compatibilidade é verificada Next Experience. As aplicações que são verificadas são as seguintes.

- Guided Tours
- Bate-papo do Connect
- Suporte do Connect
- Feed de atividades
- Seguir

As descrições são fornecidas abaixo de cada cartão que informam se sua aplicação é compatível com Next Experience e também fornece links para alternativas disponíveis para as aplicações que ainda não são compatíveis ou não são mais compatíveis.

Tradução automática

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

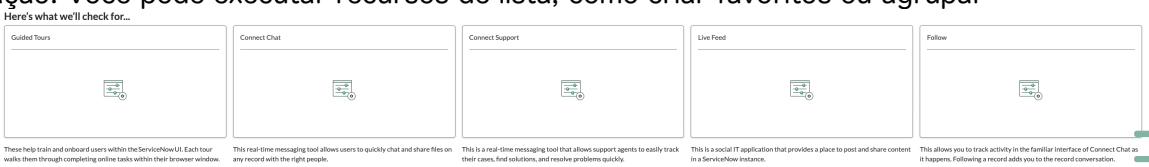
Versão atual

. Next Experience A ferramenta Readability Checker chama a versão atual da sua instância.

Executar verificação de compatibilidade

Nota: Essas opções de seção são dinâmicas com base na versão da instância atual que você está executando. Se houver aplicações disponíveis para sua versão, links para a documentação serão fornecidos.

A verificação de compatibilidade examina sua instância quanto ao uso de aplicações que não são compatíveis com Next Experience. As instâncias de usos são exibidas após a execução da verificação e mostram o número de usos de cada aplicação. Você pode selecionar **Exibir lista de uso**link para navegar até uma lista de registros de uso da sua aplicação. Você pode executar recursos de lista, como criar favoritos ou agrupar



registros.

Se não houver erros, selecione **Ative o Next Experience** botão para habilitar Next Experience.

Trabalhando com temas em Next Experience

Os temas permitem que você personalize a experiência visual para seus usuários, ajudando a atualizar a aparência para ser mais parecido com a sua marca.

Rapidamente crie, edite, visualize e publique temas em suas experiências usando Construtor de temas. Consulte Configure o Next Experience com o Construtor de temas para obter mais informações.

Importante: O tema se aplica ao ambiente clássico em Listas, Formulários e Painéis. Os componentes personalizados não refletem temas.

Resumo de temas

- Tema é a capacidade de personalizar o. Next Experience Design System para refletir seu produto ou marca.
- Definir temas significa estilizar vários aspectos do ServiceNow® mantendo a aparência geral.
- Os temas normalmente envolvem mudar as cores das cores da marca da sua empresa, mas também podem incluir tipografia, imagens, forma e forma.

Next Experience temas padrão

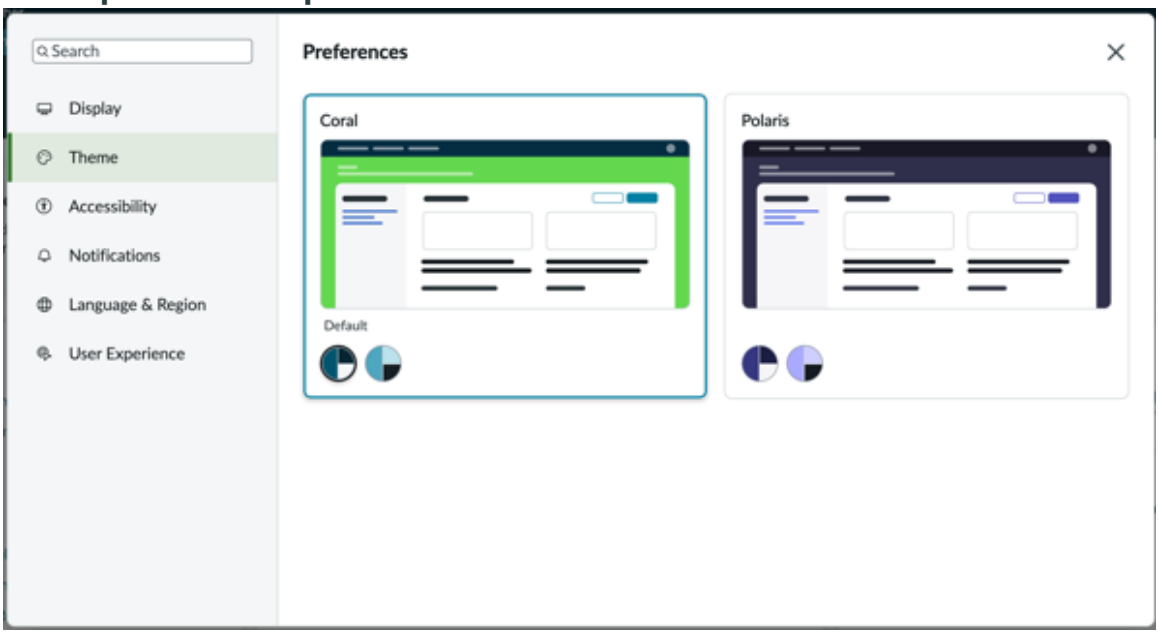
Os novos clientes que lançarem na Zurich terão o. Next Experience Tema Coral habilitado por padrão em sua instância.

Os clientes existentes que fazem upgrade de uma versão anterior continuarão a ver o tema que aplicaram à instância antes do upgrade, por exemplo Next Experience Tema Polaris ou um tema criado em Construtor de temas. Usar Construtor de temas para publicar o tema Coral em sua instância ou Adicione o tema Coral à tabela Tema do app primário do Next Experience UX.

Tradução automática

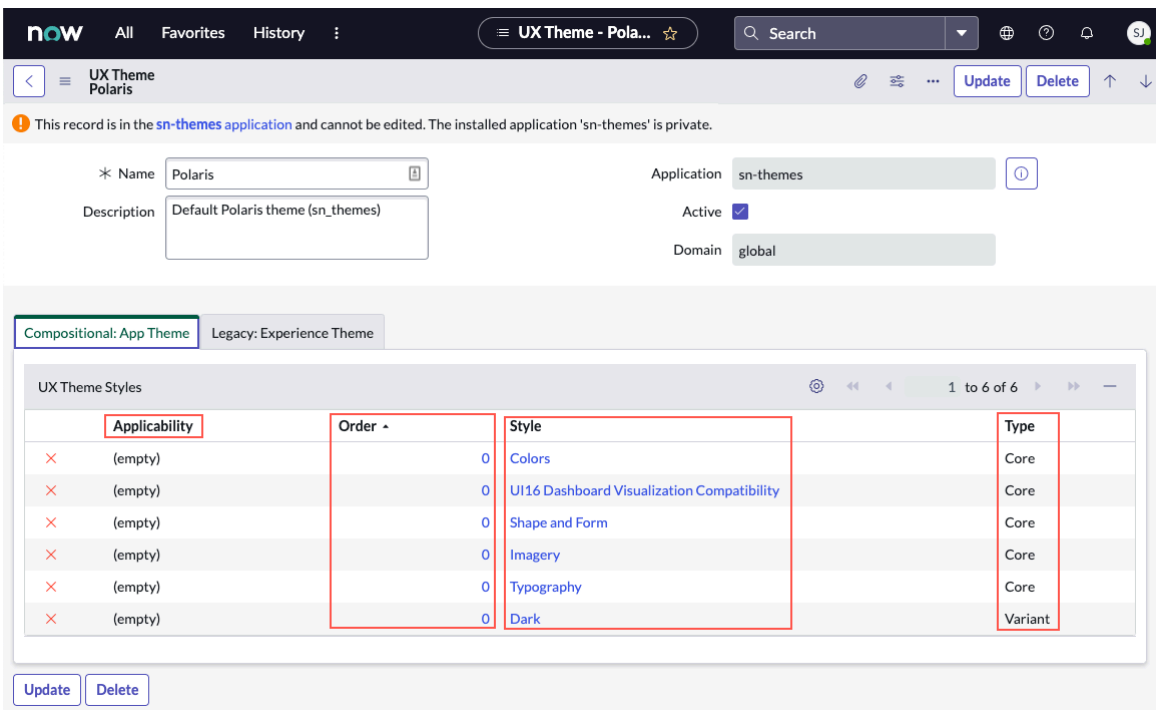
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Next Experience temas padrão



Registro de tema

Esta imagem mostra o tema Polaris padrão, que é somente leitura. Você cria seus próprios temas e estilos para serem usados por experiências em sua instância clonando o tema Polaris ou Coral ou clonando um Construtor de temas registro de tema. Se você clonar o tema Polaris ou Coral, também deverá clonar os estilos em Estilos de tema de UX e fazer mudanças nesses estilos, conforme desejado. Pelo menos um estilo de tipo Core deve ser definido.



Estilos de tema

Você pode configurar um tema para corresponder à aparência da marca da sua empresa no ServiceNow. Ao configurar um tema, você ajusta os esquemas de cores, as fontes e

Tradução automática

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

as imagens de seus aplicativos. Em Construtor de temas Formulário Tema, você define as configurações Ordem, Estilo e Tipo.

Ordem

Os registros de estilo com valores de ordem mais alta substituem estilos com valores mais baixos. Todos os estilos do sistema de base têm a ordem 0. Se você atender à restrição de aplicabilidade, os estilos com valores mais altos substituirão os estilos do sistema de base. Caso contrário, o estilo de valor inferior será usado.

Estilo

Os registros de estilo definem estilos reutilizáveis que juntos compõem um tema. Os estilos principais incluem cor, forma e forma, tipografia e imagens. Variantes são uma versão diferente do tema, geralmente cores diferentes, que os usuários podem selecionar nas preferências. O uso mais comum das variantes é para fins de acessibilidade, especialmente para explicar o daltonismo. Se você decidir usar um tema escuro, considere selecionar o tema Polaris ou Coral ou crie uma paleta de cores alternativas escuras em Construtor de temas.

Tipo

Os estilos podem ser do tipo Core ou do tipo Variante. Os estilos principais estão ativos por padrão. Os usuários podem escolher entre as variantes disponíveis em suas preferências de usuário de Tema, e esses estilos de variante substituem o estilo principal. Construtor de temas não gera variantes de tema escuro automaticamente; no entanto, você pode criar uma paleta de cores alternativas escuras com personalização limitada. Para obter mais informações, consulte Adicione uma paleta de cores alternativa. Os temas Polaris e Coral incluem uma variante de Tema escuro que está disponível em instâncias com Next Experience habilitado.

Obtenha ajuda com Construtor de temas

Para obter ajuda com Construtor de temas. ServiceNow instância, plug-ins, permissões e muito mais, assista a um vídeo curto para entrar em contato com ServiceNow administrador que trabalha em sua empresa.

Obtenha ajuda agora do seu Now Support administrador

. ServiceNow o administrador da sua empresa pode ajudá-lo com coisas como ativar plug-ins, iniciar upgrades, desbloquear contas, atualizar permissões do usuário e muito mais.

https://player.vimeo.com/video/1056112088?h=1a5cd3b245&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Next Experience Comunidade

ServiceNow University

Introdução ao Construtor de temas

ServiceNow Store

ServiceNow Store

Vídeo

Observar Next Experience Academia: Construtor de temas e. Creator ToolBox: Construtor de temas .

Tradução automática

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

Suporte

https://support.servicenow.com/now

Configurando Next Experience com Construtor de temas

Reflita a marca da sua empresa em seu ServiceNow instância gerenciando, editando e implementando Next Experience temas de forma fácil, eficiente e segura para upgrade usando Construtor de temas. Construtor de temas está incluído como um plug-in principal com Next Experience e está disponível por padrão.

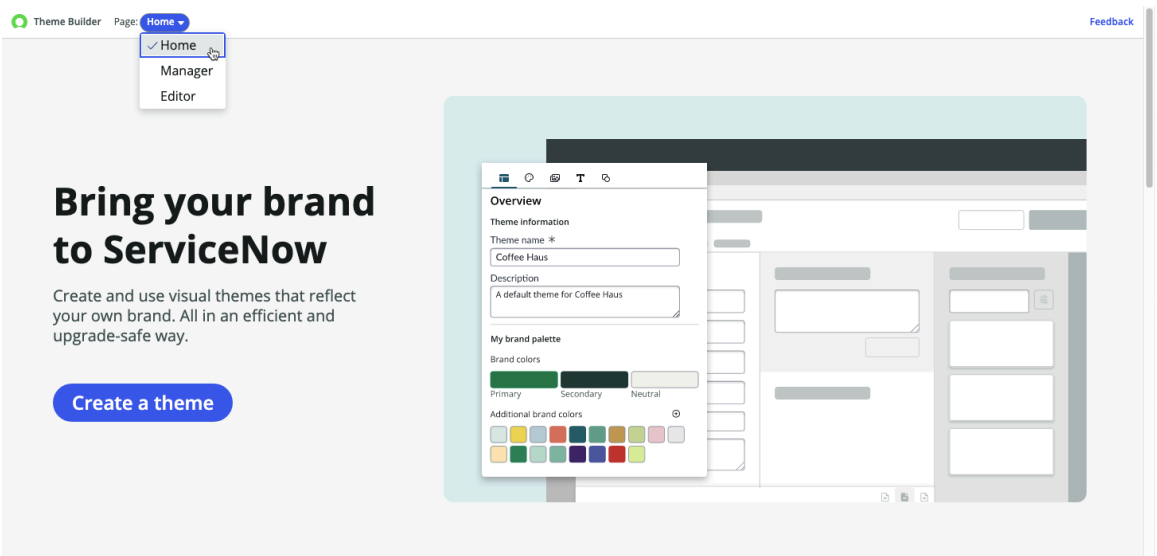
Construtor de temas principais recursos

- Criar e gerenciar Next Experience temas para suas experiências móveis e na web sem precisar escrever código.
- Personalize a aparência do seu tema principal criando paletas de cores alternativas, permitindo que os usuários selecionem uma versão que atenda às suas preferências. Uma paleta de cores alternativa permite criar esquemas de cores adicionais além das cores do tema primário.
- Visualize suas mudanças em tempo real antes de publicar seu tema em toda a instância e reverta facilmente para as cores originais, se necessário.
- Publique vários temas na sua experiência na Web e permita que os usuários selecionem o que melhor lhes convém, melhorando a experiência geral do usuário.
- Aplique rapidamente mudanças de identidade visual, como cores, logotipos e tipografia, em suas instâncias.
- Use o Inspetor de acessibilidade para verificar contraste suficiente para texto e planos de fundo, o que ajuda a cumprir os padrões de acessibilidade e melhora a experiência do usuário.

Construtor de temas inclui uma opção na página inicial que você pode usar para fornecer feedback ServiceNow® sobre sua experiência com o produto atual. Todo o feedback é revisado e pode ser usado para melhorar o produto.

Página inicial da Construtor de temas

- Fornece uma visão geral introdutória de Construtor de temas
- Oferece um **Crie um tema** opção para iniciar o processo de criação do tema

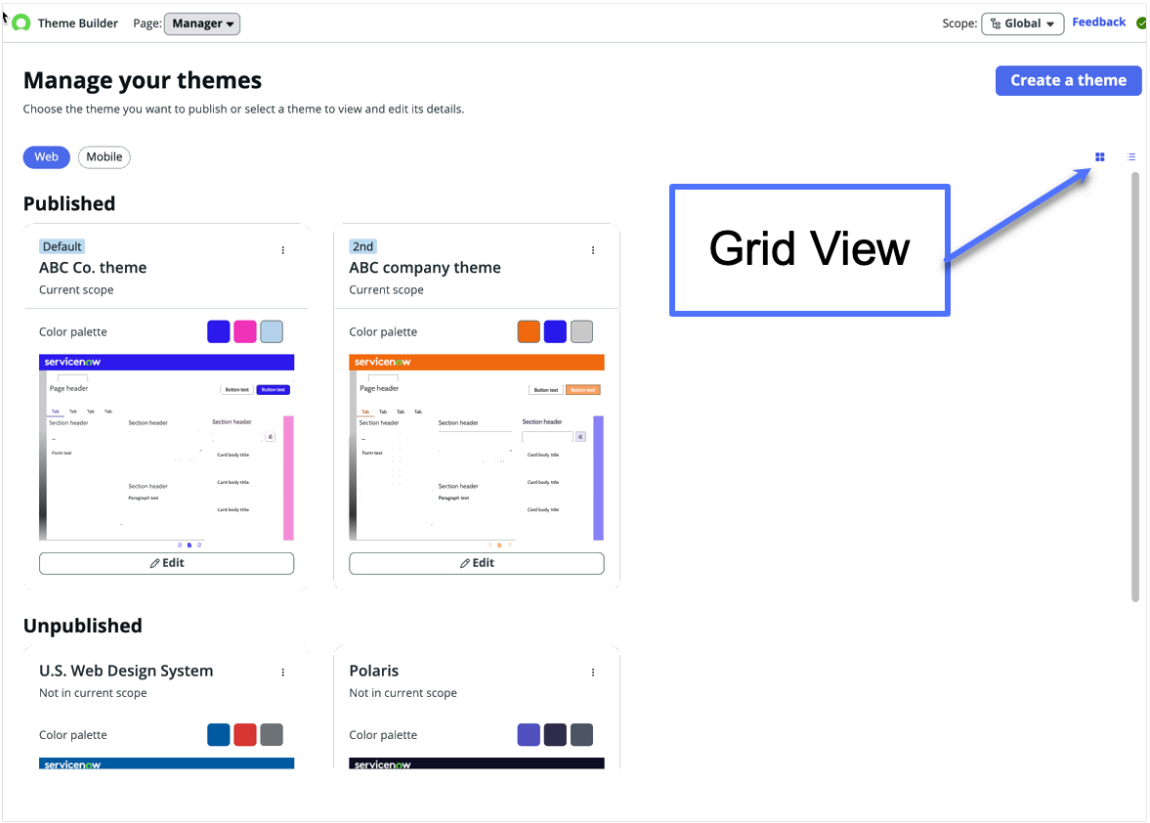


Tradução automática

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

Construtor de temas Página do gerente

- Exibe todos os temas criados usando Construtor de temas
- Permite adicionar paletas de cores alternativas a temas existentes
- Permite publicar ou cancelar a publicação de seus temas em sua experiência

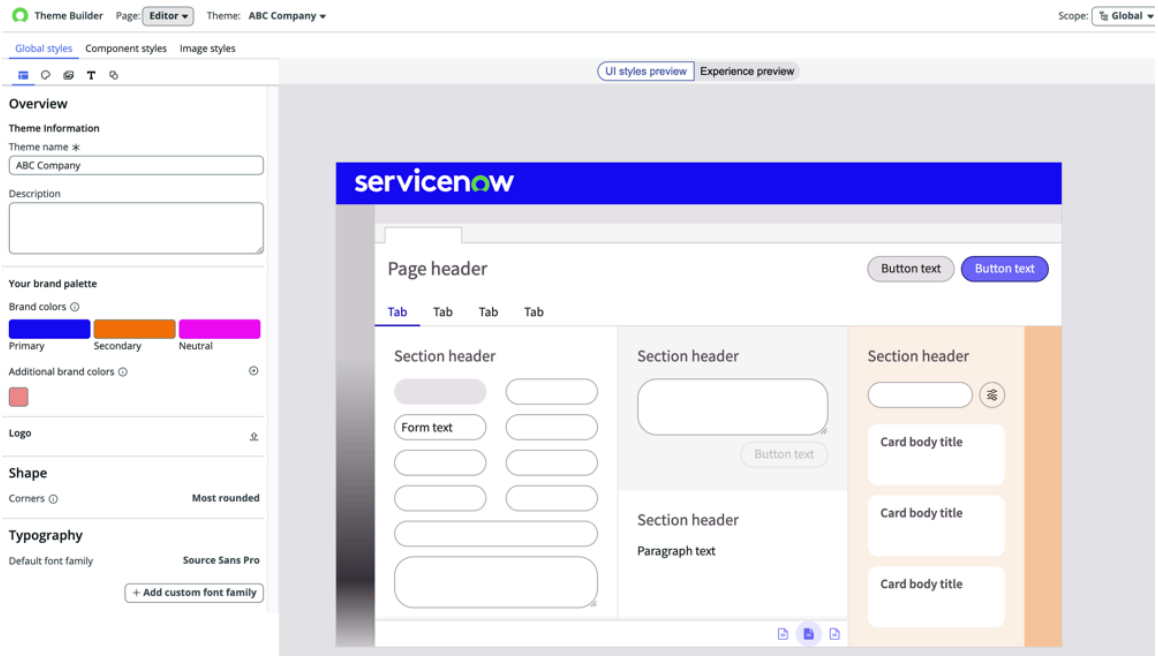


Construtor de temas Página do editor

- Personalize seus temas na página do Editor, incluindo personalização da paleta de cores, logotipo, tipografia, ajuste de forma , e edição de componente
- Oferece visualização em tempo real das mudanças do tema

Tradução automática

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



Crie um tema com Construtor de temas

Crie um registro de tema para suas experiências na Web ou em dispositivos móveis usando a exibição inicial no Construtor de temas aplicação.

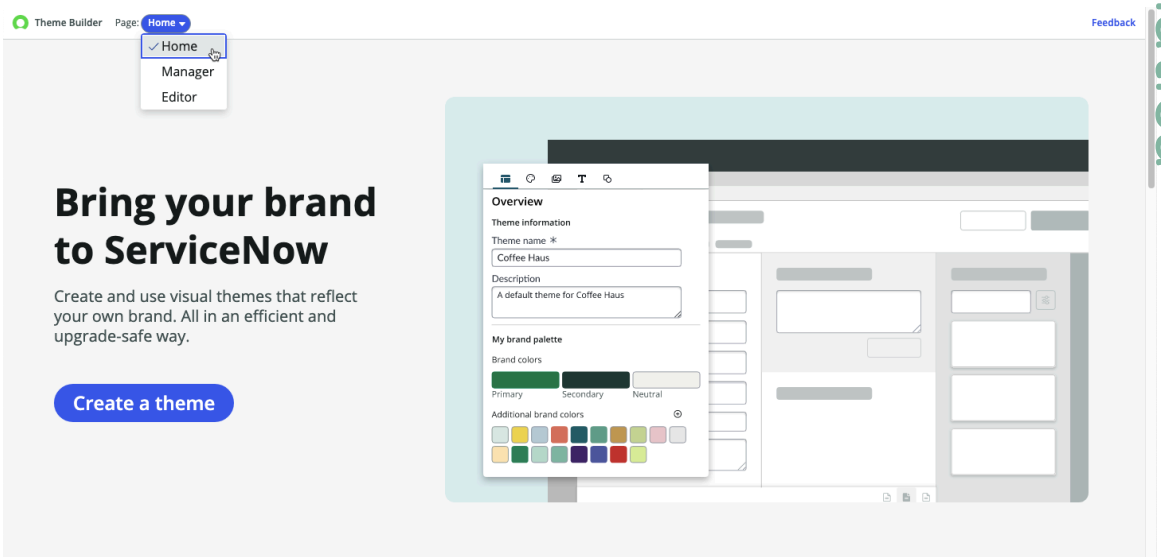
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   A página principal do Construtor de temas é aberta em uma nova guia e exibida na exibição da página inicial.

Tela inicial do Construtor de temas

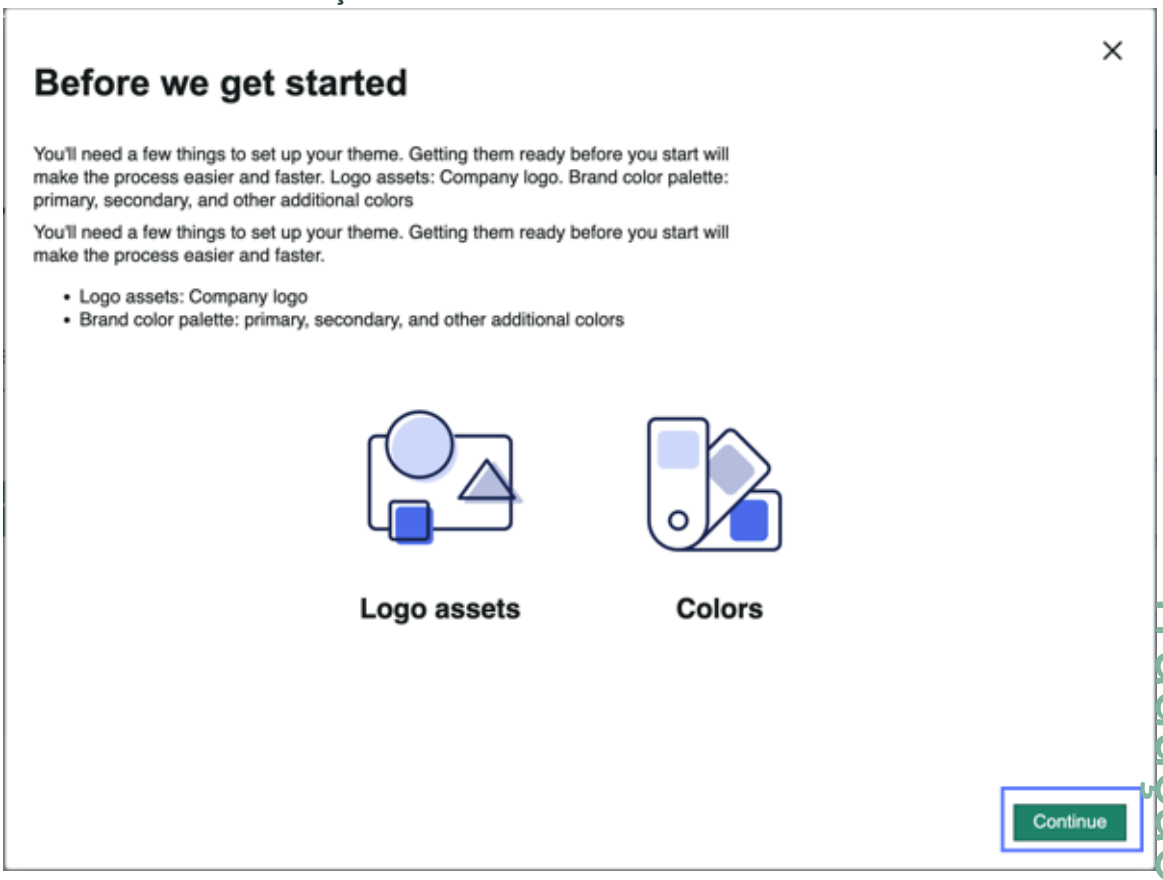


2. Selecione **Crie um tema** .
   O assistente Antes de começar aparece para orientá-lo nas configurações de sua marca, conforme descrito nas próximas etapas. O registro do tema é salvo automaticamente enquanto você trabalha.

Tradução automática

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

Assistente antes de começar

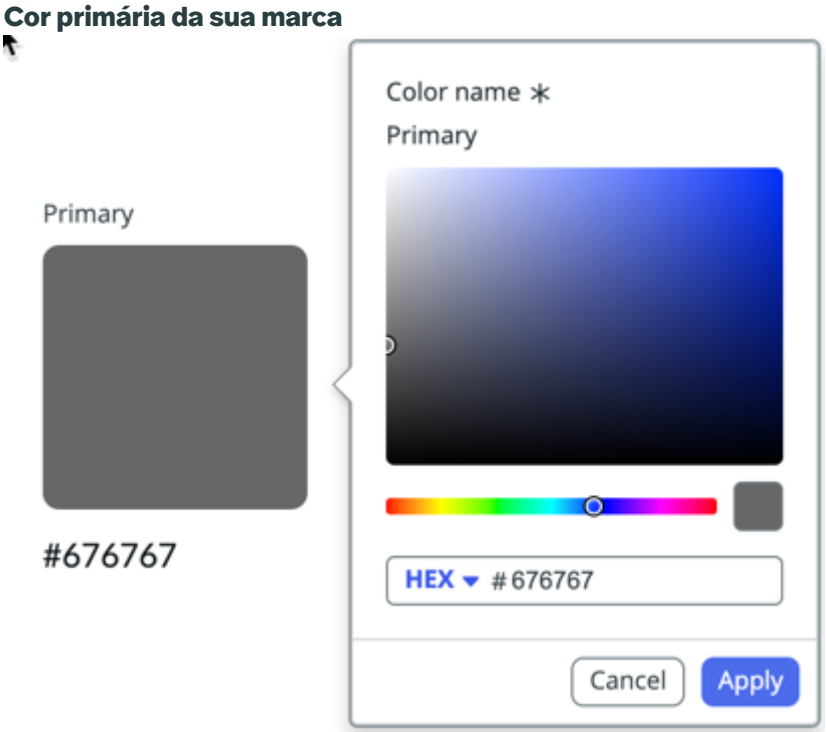


3. Comece a definir seu novo tema selecionando **Continuar** .
4. Insira o nome e uma descrição do seu novo tema e selecione **Próximo** .
5. Selecione **Primário** lado a lado, selecione a cor primária da sua marca e revise a visualização simplificada para ver onde a cor selecionada é exibida em sua instância.

> **Nota:** Na caixa de diálogo Nome da cor, você pode selecionar o modelo de cor de sua preferência: HEX, RGB ou HSL.

Tradução automática

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



6. Depois de identificar a cor primária da sua marca, selecione **Aplicar** e selecione **Próximo** .
7. Se sua marca incluir uma cor secundária, repita a etapa anterior na tela de cor secundária.
8. Repita a etapa anterior para definir uma cor de marca neutra para linhas divisoras e contêineres de superfície.
9. **Opcional:** Escolha cores adicionais para sua marca e selecione **Próximo** .
10. Carregue o logotipo da sua marca e revise a visualização simplificada para verificar se ela aparece conforme o esperado com a cor primária escolhida e selecione **Próximo** .

    Nota: Se você não adicionar um logotipo, o logotipo da ServiceNow será usado.

11. Selecione a fonte preferencial para o texto e selecione **Próximo** .
12. Selecione a forma de canto dos componentes na interface, como botões, modais e menus suspensos, e selecione **Próximo** .
13. Revise suas seleções e selecione **Criar tema** .

    Nota: Você pode selecionar **Voltar** para fazer mudanças no assistente antes de selecionar **Criar tema** . Depois de criar um tema, todas as edições feitas são salvas automaticamente.

    Depois de criar seu tema no assistente, você será direcionado para a exibição Editor do tema, onde poderá continuar modificando ou publique seu tema .

Gerencie ou edite um tema com Construtor de temas

Personalize e gerencie seu tema e estilo de maneira econômica e econômica. Depois de personalizar, publique seu novo tema em uma implementação da Web ou para celular da sua instância.

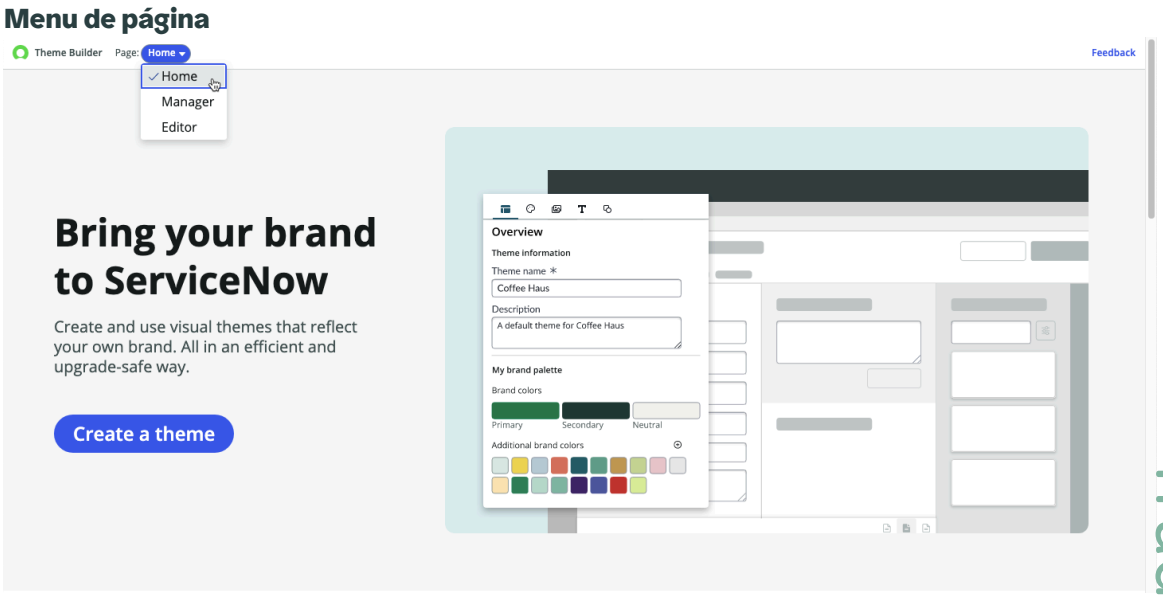
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   . Construtor de temas A página principal é aberta em uma nova guia e exibida na exibição da página inicial.



2. Na exibição da página inicial, selecione Exibição da página do gerente para ver todos os temas disponíveis.

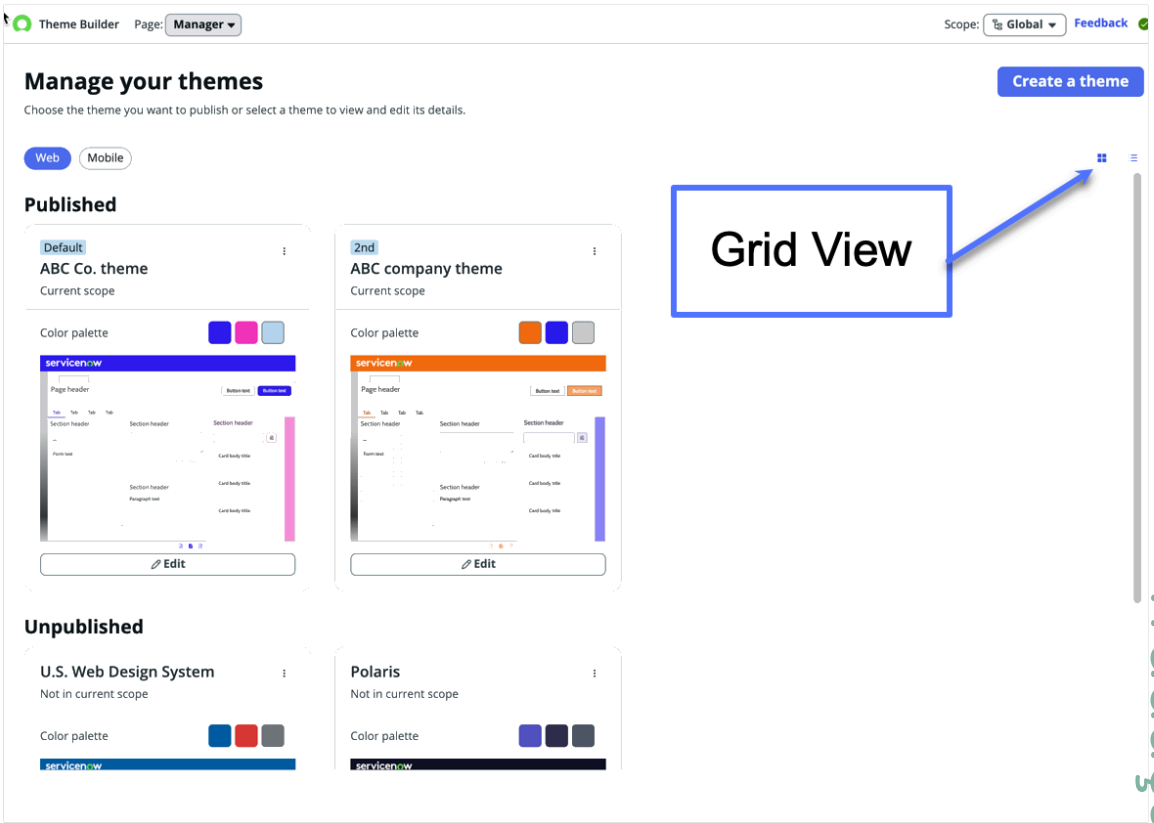
   Na exibição da página Gerente, você tem a opção de exibir os temas existentes de duas maneiras. Você pode escolher a exibição em Grade ou a exibição em Lista.

   Nota: Nas exibições Grade e Lista, seus temas publicados e não publicados são agrupados separadamente. Os temas publicados são temas que aparecem na preferência de tema do usuário. Exiba seus temas da Web e para dispositivos móveis selecionando **Web** ou **Mobile** botão.

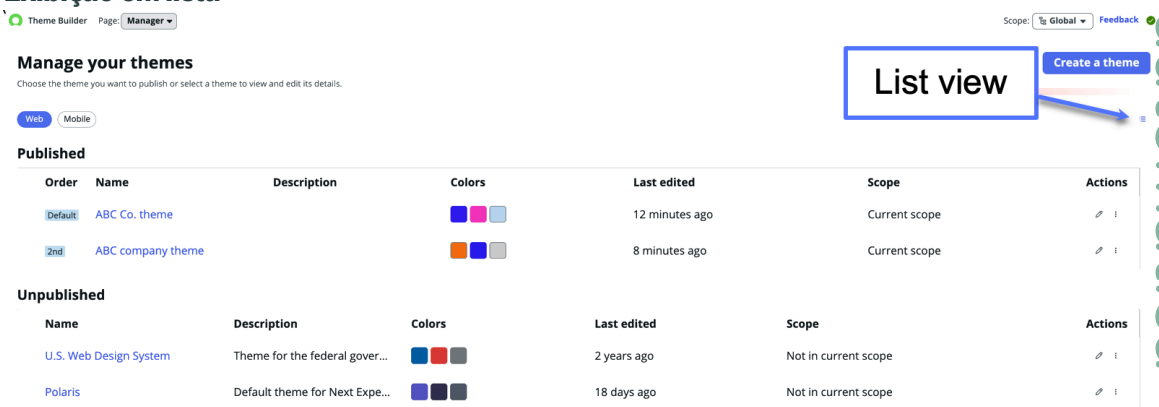
Tradução automática

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

Exibição em grade



Exibição em lista



Tradução automática

Ícone Mais ações ⋮ para temas publicados contém as seguintes opções:

- Duplicar
- Excluir
- Adicionar paleta de cores alternativa
- Cancelar publicação
- Marcar como padrão

Nota: Esta opção aparecerá se o tema não for o tema padrão atual.

Ícone Mais ações ⋮ para temas publicados com as paletas de cores alternativas definidas contém as seguintes opções:

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

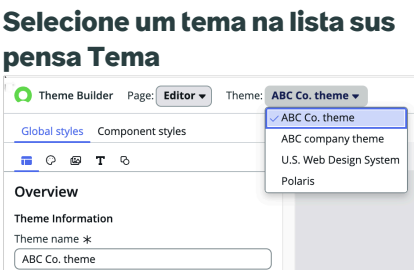
- Editar nome do grupo
- Duplicar
- Excluir
- Cancelar publicação
- Marcar como padrão

> **Nota:** Esta opção aparecerá se o tema não for o tema padrão atual.

Ícone Mais ações ⋮ para os temas não publicados contém as seguintes opções:

- Duplicar
- Excluir
- Adicionar paleta de cores alternativa
- Publicar

3. Escolha o tema que você deseja editar usando uma das seguintes maneiras.

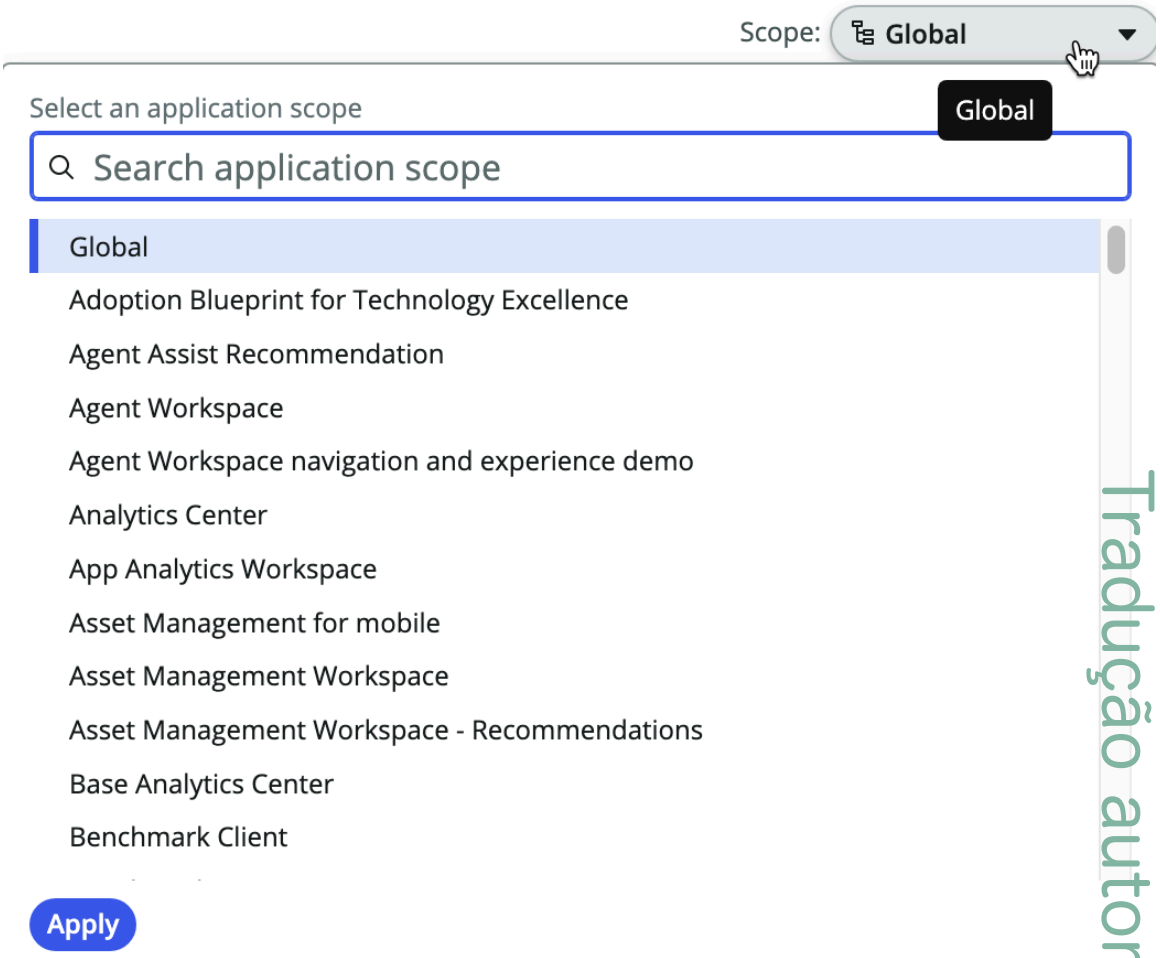
Página	Opção
Gerente (exibição em Grade)	Na seção Publicado ou Não publicado, escolha o tema que você deseja editar e selecione **Editar** .
Gerente (exibição de lista)	Na seção Publicado ou Não publicado, escolha o tema que você deseja editar e selecione o ícone de lápis .
Editor	Escolha o tema que você deseja editar na lista suspensa Tema. 

Tradução automática

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

Nota: Ao selecionar o tema no qual deseja trabalhar, verifique se selecionou o escopo correto para o tema no seletor de escopo da aplicação.

Seletor de escopo da aplicação

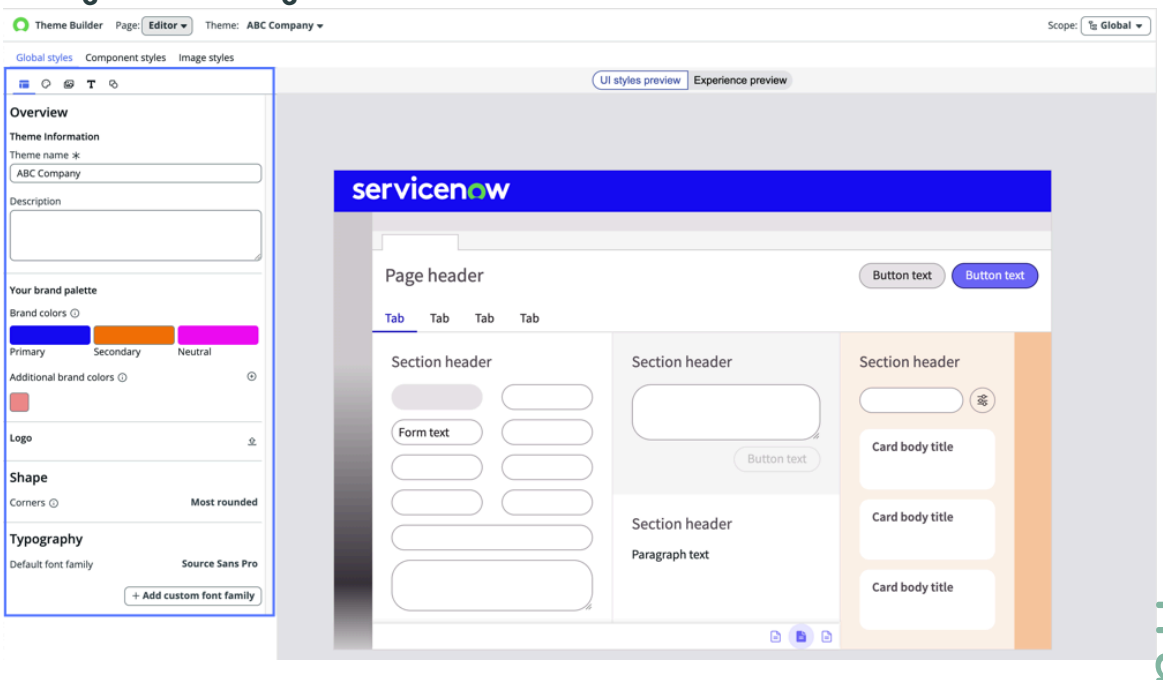


4. Revise e atualize os estilos globais, conforme necessário.

Tradução automática

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

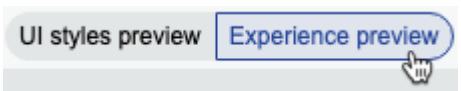
Visão geral de estilos globais



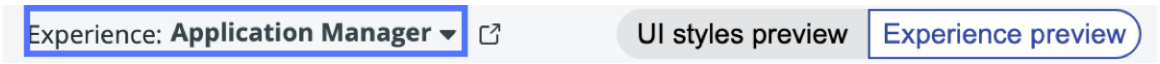
Nota: Os seguintes registros de estilo são gerados com seu tema:

- **Sua paleta de marca** : Atualize as cores da interface da sua marca. Para obter mais informações, consulte Edite as cores do tema.
- **Logotipo** : Atualize o logotipo. Você pode carregar o logotipo durante a aplicação do tema na página Visão geral. Para obter mais informações, consulte Carregue um novo logotipo no seu Construtor de temas tema.
- **Tipografia** : Atualize as fontes aplicadas globalmente à sua experiência. As fontes são usadas em títulos, títulos, legendas, corpo do texto e legendas. Para obter mais informações, consulte Edite sua fonte padrão.
- **Forma** Atualize as formas de canto dos componentes na tela. Para obter mais informações, consulte Edite formas de canto.

5. **Opcional:** Para visualizar seu tema antes de publicá-lo em sua instância, selecione **Visualização da experiência** guia.



Selecione a experiência que você deseja visualizar na lista suspensa Experiência.



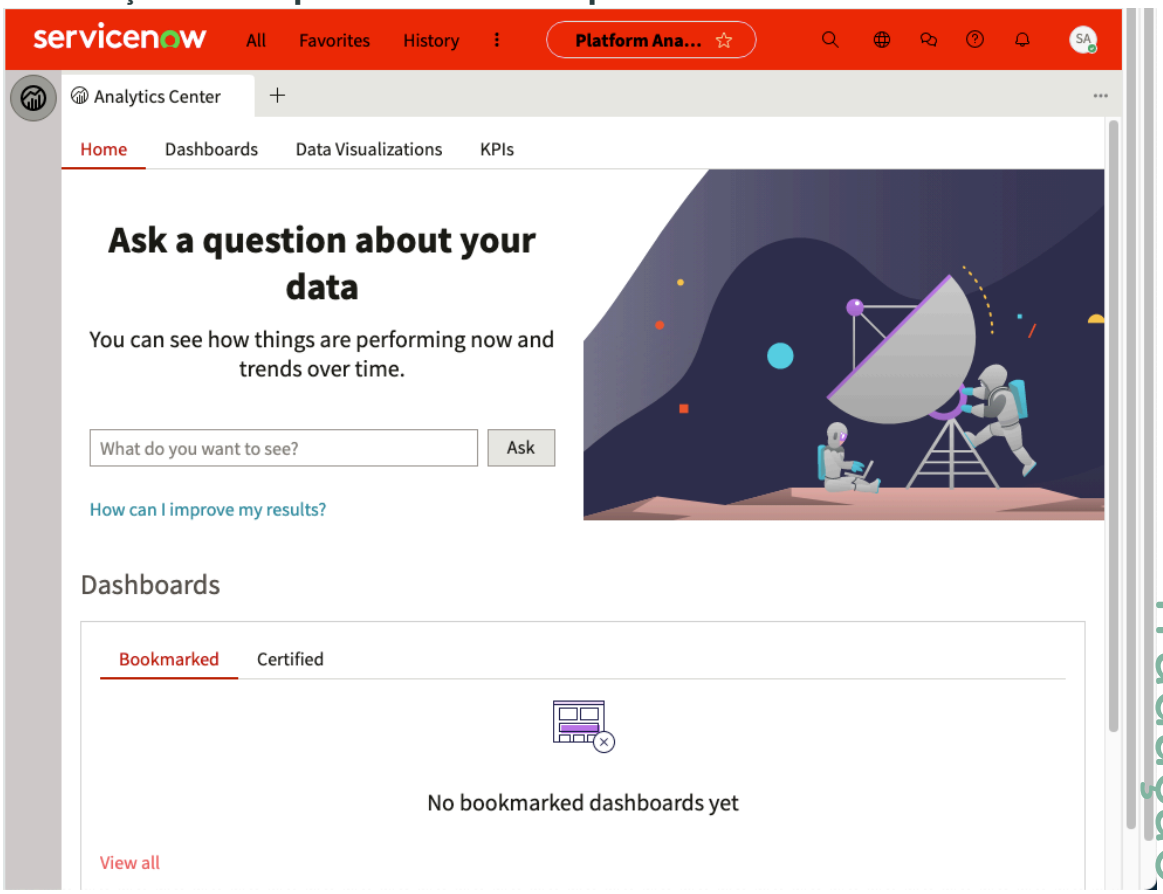
Uma instância real é exibida com todas as seleções de tema aplicadas. Você pode visualizá-lo antes de implementar os temas selecionados na instância real.

Nota: Selecione o ícone Abrir em uma nova guia para abrir a experiência em uma nova guia. Você pode ver como seu tema não publicado interage com a experiência selecionada.

Tradução automática

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

Visualização da sua experiência com o tema aplicado



Nota: Para temas publicados, os dados na visualização da experiência são dados dinâmicos. As mudanças feitas na visualização são refletidas na sua instância.

6. Publique seu tema.
   Para obter mais informações, consulte Publique seus temas com Construtor de temas.

Principais estilos, cores, variantes e paletas de cores alternativas

Você pode personalizar a aparência do Next Experience IU para diferentes usuários configurando os estilos principais, variantes e paletas de cores alternativas.

Estilos principais em Construtor de temas

Um estilo principal é a versão base de um estilo. Os estilos principais incluem cor, forma e forma, tipografia e imagens.

Cores em Construtor de temas

Ao editar componentes, use o seletor de cores para mudar a cor de fundo da tela para exibir como as cores do componente serão renderizadas em planos de fundo diferentes.

Nota: Atualizar a cor da tela não se aplica à instância. Somente ganchos específicos para componentes serão aplicados à instância se você publicar um tema editado na instância.

Ao editar cores do tema, você pode exibir a taxa de contraste no seletor de cores. O valor é atualizado quando você muda a cor da paleta ou da exibição Minhas cores.

Tradução automática

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

Variantes/Paletas de cores alternativas em Construtor de temas

Variantes e paletas de cores alternativas são tipos de registros de estilo de UX categorizados como Variante.

Uma variante é uma versão alternativa de um tema existente, geralmente projetada para acessibilidade, que os usuários podem selecionar nas preferências. Um exemplo de variante é a versão escura do tema padrão Polaris ou Coral que é fornecido com Next Experience. A variante Dark pode ser usada para melhorar a acessibilidade de usuários com deficiência visual, substituindo planos de fundo claros por mais escuros e contrastando as cores do texto de acordo.

Uma paleta de cores alternativa é uma modificação que você pode fazer nas cores de um tema e foi projetada para fins cosméticos. As paletas de cores alternativas permitem que os usuários alternem entre diferentes estilos visuais, como opções claras e escuras, sem afetar o tema principal. Você pode definir esta paleta no Construtor de temas Página do gerente para qualquer tema, exceto os temas Polaris padrão ou Coral padrão. Quando você usa um tema existente para criar uma paleta de cores alternativa, a paleta de cores alternativa é agrupada com esse tema primário e, inicialmente, compartilha seu logotipo, cor, tipografia e estilos de forma. No início, a única diferença do tema primário é que você atribui um nome exclusivo a ele.

Em seguida, defina a cor primária para a paleta de cores alternativas. Esta cor é usada para identificar a barra de navegação, os menus e outros componentes comuns. Da mesma forma, defina uma cor secundária , se necessário. Se sua interface não exigir uma cor secundária, a cor primária será usada. Por fim, você define uma cor neutra para ajudar a definir linhas divisoras e contêineres. Existem duas paletas de base disponíveis, claro e escuro.

Nota: Cores secundárias e neutras não podem ser editadas na paleta de cores alternativas escuras.

Quando a paleta é criada usando as cores selecionadas, você tem a opção de renomeá-la. É possível Visualize todos os ativos de IU disponíveis no ServiceNow AI Platform para visualizar como eles são renderizados quando você os aplica à sua instância.

Nota: Variantes escuras não faça aplicar ao IU principalAnteriormente conhecido como UI16. . IU principalé a interface que você usa se Next Experience. inativo . No entanto, variantes escuras se estendem à maioria dos aspetos de Next Experience.

Adicione uma paleta de cores alternativa

Personalize um Construtor de temas criando uma paleta de cores alternativa para o tema e publicando-a em sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

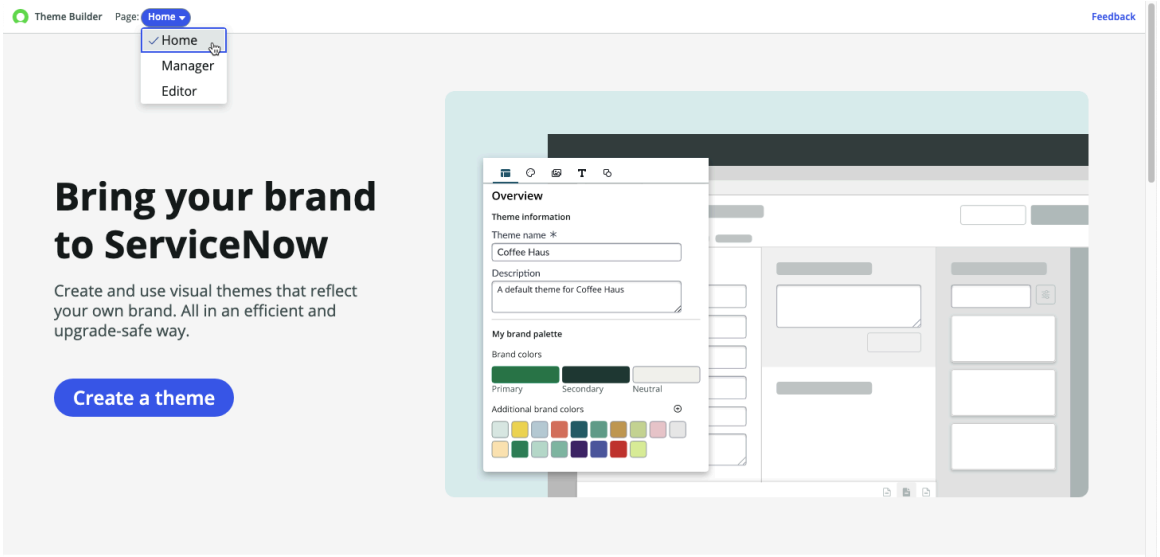
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   A página principal do Construtor de temas é exibida na exibição da Página inicial.

Tradução automática

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

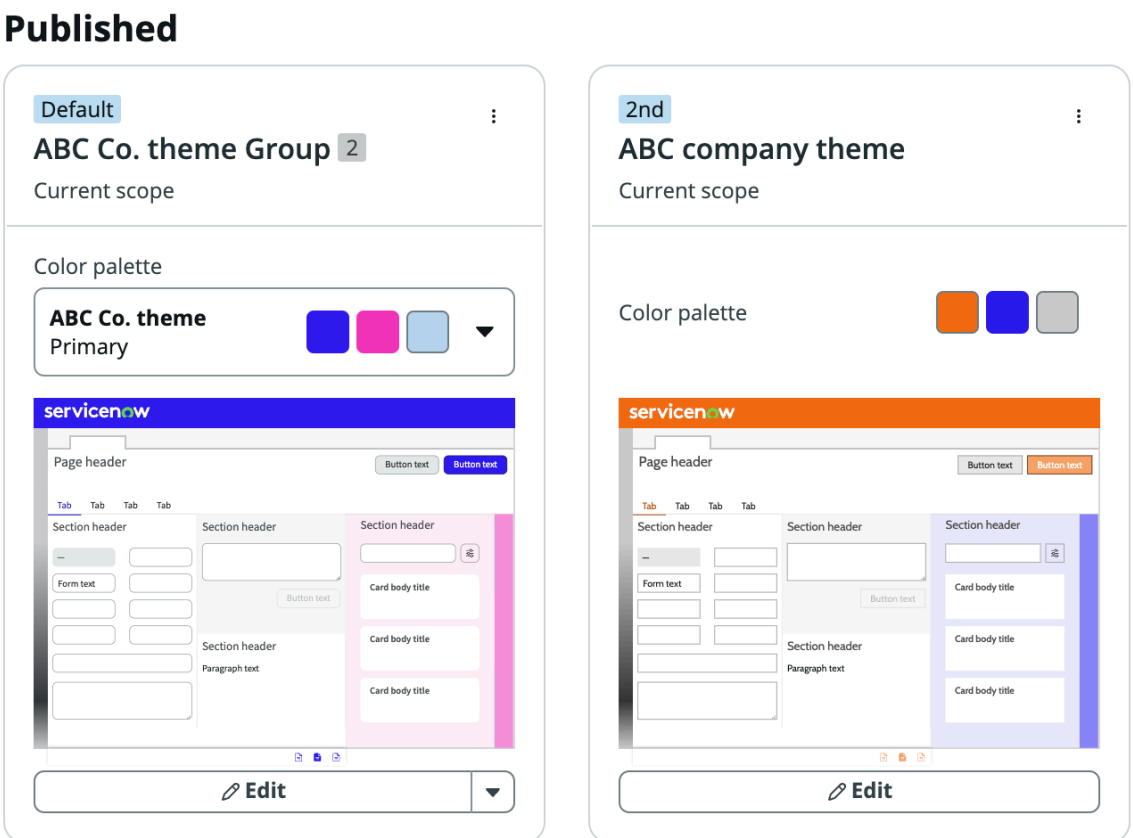
Menu de página



2. Na exibição da página inicial, selecione a exibição da página do gerente para ver os temas que você criou .

> **Importante:** Quando você tiver selecionado o tema no qual deseja trabalhar, verifique se selecionou o escopo correto para o tema no seletor de escopo da aplicação.

Temas publicados disponíveis

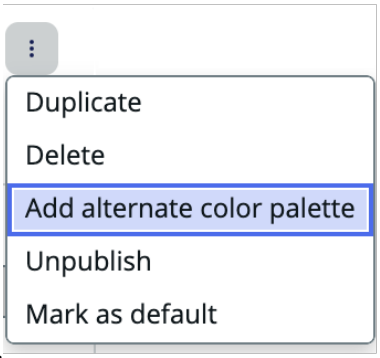


3. Selecione o tema ao qual você deseja adicionar uma paleta de cores alternativa.

Tradução automática

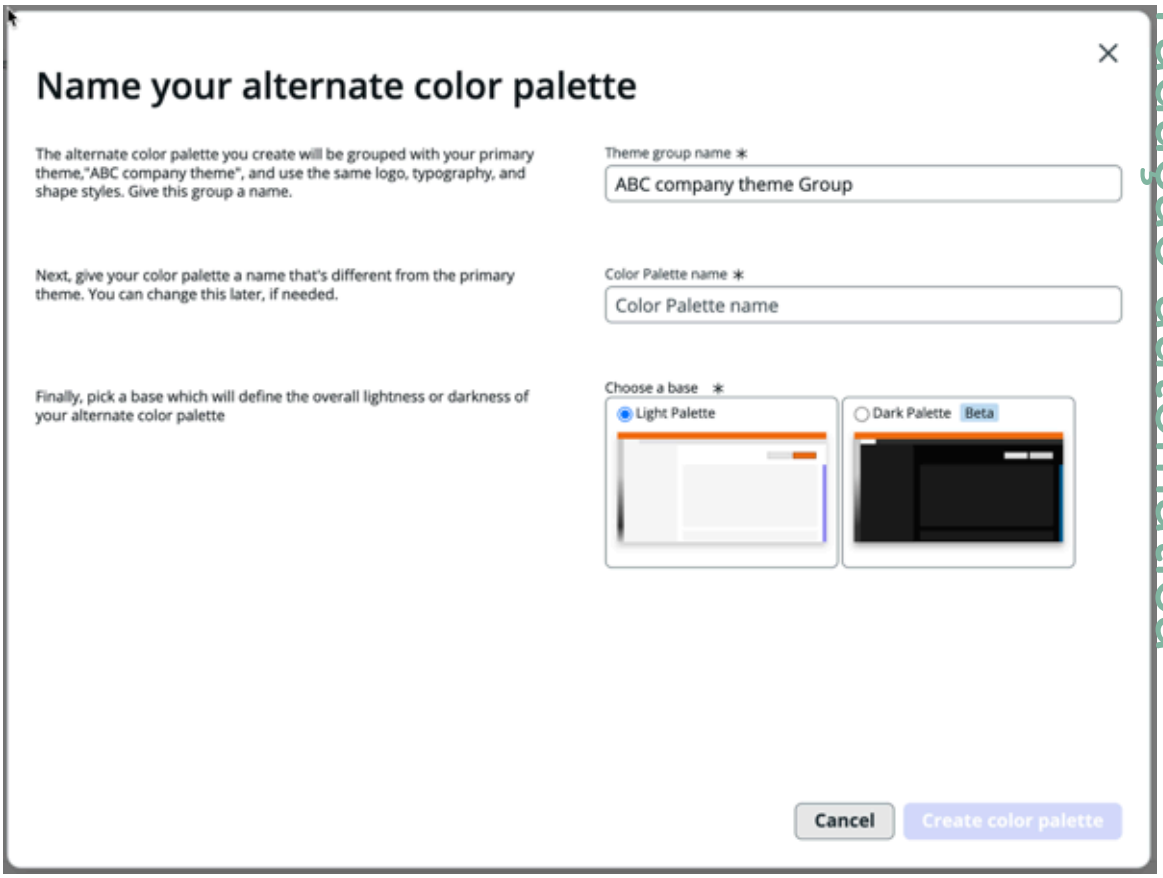
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Para temas publicados ou não publicados sem uma paleta de cores alternativa já definida, selecione o ícone Mais ações ⋮ e selecione **Adicione paleta de cores alternativa**.



- Para um grupo de temas publicado ou não publicado, que tenha paletas de cores alternativas definidas, navegue até a lista suspensa Editar e selecione **Adicione uma paleta de cores alternativa** .

O assistente de paleta de cores alternativas é exibido.



4. Insira um **Nome do grupo de temas** e o. **Nome da paleta de cores** e escolha uma das opções **Paleta de luzes** ou **Paleta escura** .
5. Selecione **Criar paleta de cores** .
   A página Editor da paleta atual é exibida.
6. **Opcional:** Nesta tela, execute as seguintes ações:

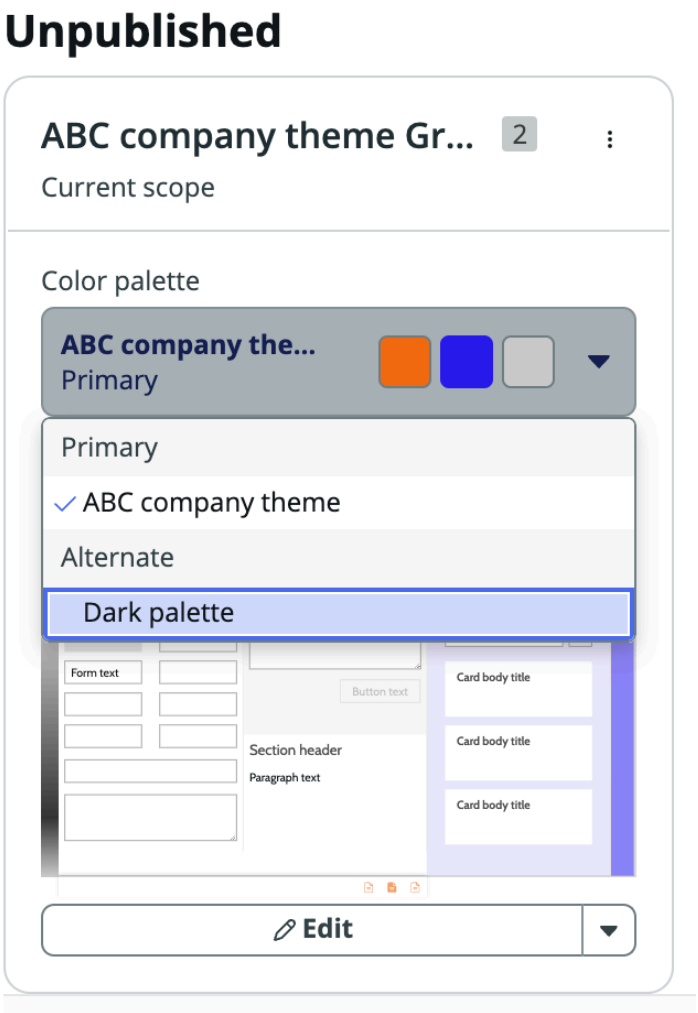
Tradução automática

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

- Em **Nome da paleta de cores** mude o nome da paleta de cores.
- Selecione qualquer uma das três cores de marca definidas nesta paleta e altere-as no seletor de cores.

> **Nota:** Para paletas escuras, somente a cor primária pode ser editada. Se você quiser personalizar ainda mais, consulte Editar componentes.

Resultado
A paleta de cores alternativa foi adicionada ao seu tema principal. O nome do tema agora aparece como um grupo de temas com a paleta registrada na lista suspensa Paleta de cores na página Gerenciador.



Se o seu tema estiver publicado no momento, sua paleta de cores alternativas estará disponível para seleção nas preferências de Tema do usuário. Para obter informações sobre como publicar seu tema, consulte Publique seus temas com Construtor de temas.

Trabalhar com estilos globais

Os estilos globais permitem editar e definir elementos de design principais, como fontes, cores e formas, que se aplicam a todo o tema.

O painel Estilos globais é o espaço central para definir os elementos visuais básicos do seu tema. Ele permite que você configure e visualize tokens de design importantes, como paletas de cores, tipografia, forma e formulário e imagens que se aplicam de forma consistente em toda a sua experiência.

O painel Estilos globais contém cinco guias:

Tradução automática

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

- Visão geral: Exibe um snapshot das configurações atuais do seu tema para cada categoria de estilo principal.
- Cor: Defina a paleta de cores primária, secundária e neutra para o tema. As cores de IU geradas automaticamente podem ser personalizadas conforme necessário.
- Imagens: Carregue e configure logotipos para cabeçalhos, telas de login e outras áreas de marca.
- Tipografia: Atualize as fontes aplicadas globalmente à sua experiência. As fontes são usadas em títulos, títulos, legendas, corpo do texto e legendas.
- Forma: Atualize as formas de canto dos componentes na tela.

Edite as cores do tema

Edite e atualize as cores principais do seu tema para criar consistência visual e alinhar com sua marca.

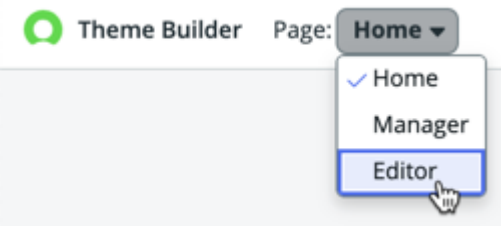
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   . Construtor de temas A página principal aparece na exibição da página inicial.
2. Use a lista suspensa Página para selecionar a exibição da página do Editor.

Lista suspensa de páginas

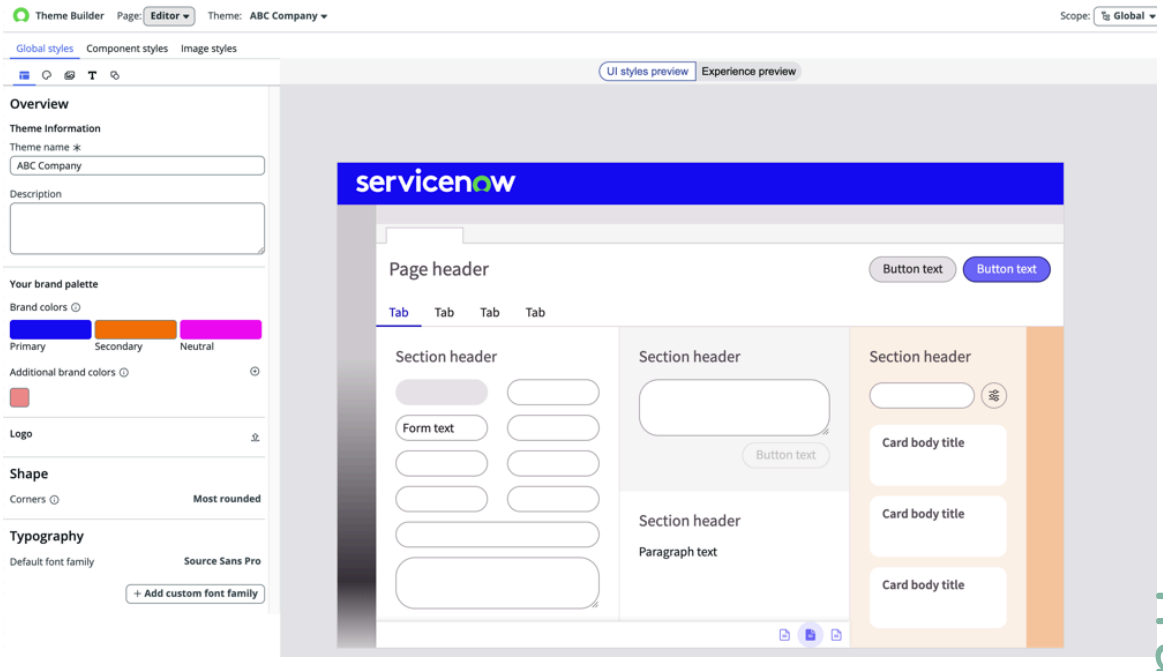


3. Na lista suspensa Tema, selecione o tema que você deseja editar.
   . **Estilos globais** A guia é aberta automaticamente com o painel Visão geral exibido.

Tradução automática

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

Exibição da página do editor

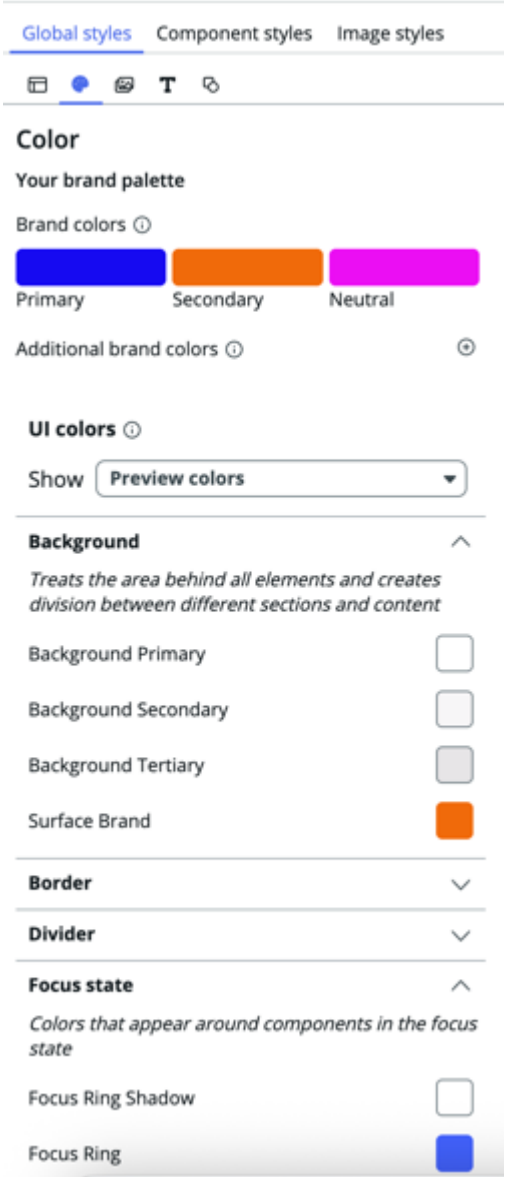


4. Em **Estilos globais** Selecione o ícone Paleta de cores para acessar as opções de cor.

Tradução automática

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

Painel Estilos globais com a guia Cor selecionada



a. Atualize as cores da sua marca selecionando Primária, Secundária ou Neutra e use o seletor de cores para selecionar outra cor.

b. Adicione outras cores da marca, se necessário.

Nota: Cores de marca adicionais são compatíveis com cores e, por padrão, não estão vinculadas a nenhum componente.

c. Atualize todas as cores de IU geradas automaticamente usando a lista suspensa ao lado de cada elemento de IU, se necessário.

Nota: Depois de salvar as mudanças em qualquer um dos ganchos de cor, um símbolo Remover substituição será exibido. Selecione o símbolo Remover substituição para reverter suas mudanças de volta para as cores originais geradas automaticamente.



Tradução automática

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

Resultado

Se o seu tema for publicado, suas edições ficarão visíveis para os usuários que tiverem seu tema aplicado na atualização. Para obter informações sobre como publicar seu tema, consulte Publique seus temas com Construtor de temas.

Edite formas de canto

Edite e altere as formas de canto aplicadas globalmente a componentes como botões, modais e menus suspensos em todo o. Construtor de temas tema.

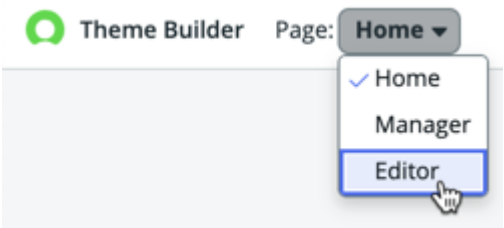
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

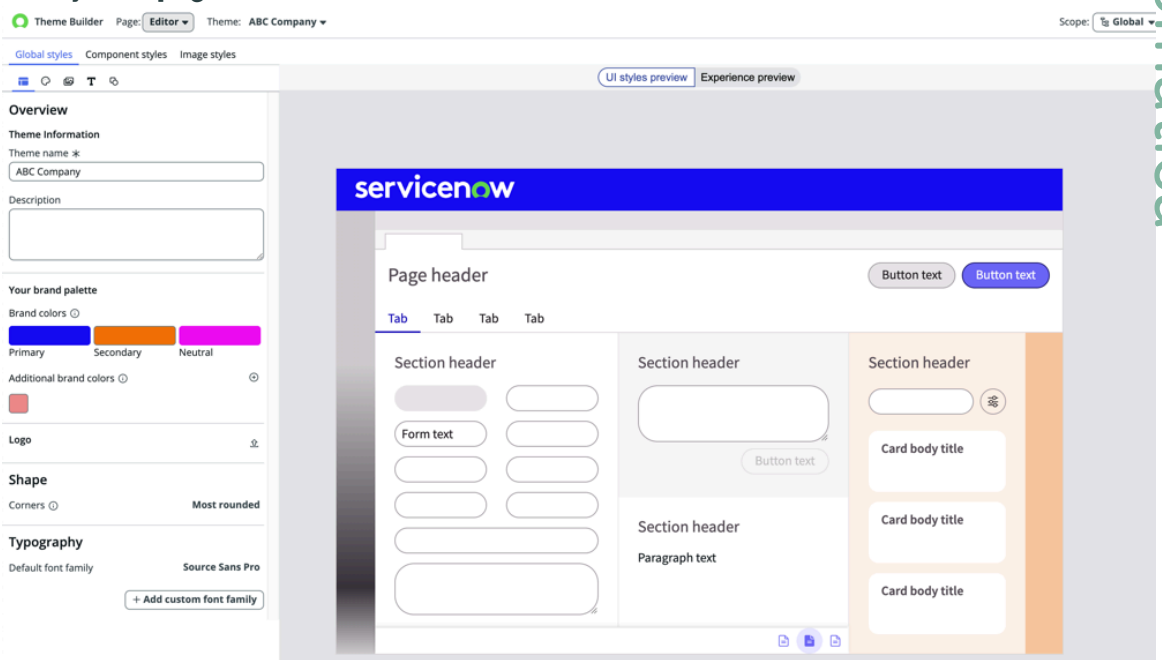
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   . Construtor de temas A página principal aparece na exibição da página inicial.
2. Use a lista suspensa Página para selecionar a exibição da página do Editor.

Lista suspensa de páginas



3. Na lista suspensa Tema, selecione o tema que você deseja editar.
   . **Estilos globais** A guia é aberta automaticamente com o painel Visão geral exibido.

Exibição da página do editor



4. No painel Visão geral, navegue até a seção Forma e selecione a forma atual listada em **Cantos** campo.

Tradução automática

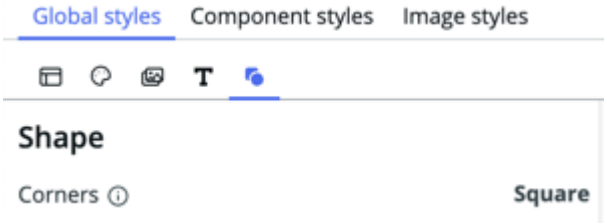
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Seção Visão geral da forma do painel



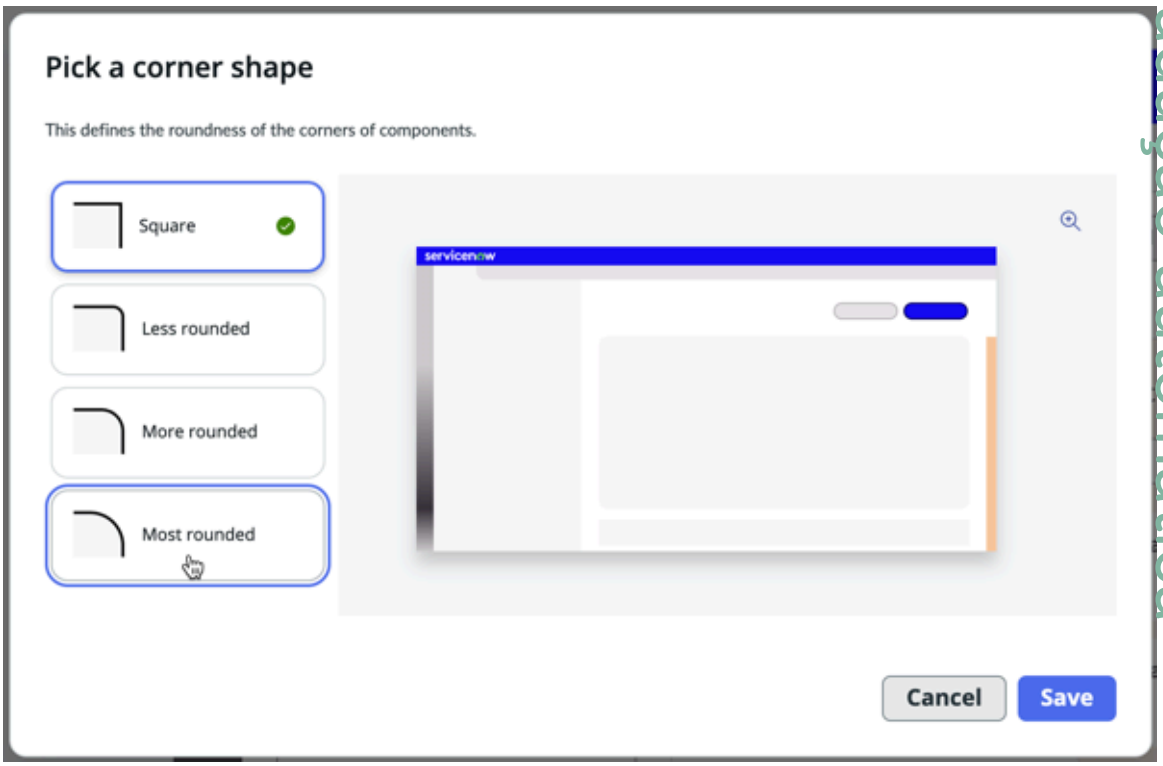
Nota: Você também pode mudar a forma diretamente no painel Forma.

Painel Forma



5. Selecione uma nova forma de canto na lista de formas predefinidas.

Escolha um modal de forma de canto



Nota: Use o painel de visualização no modal para exibir a aparência dos componentes para cada forma de canto selecionada.

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

Resultado

Se o seu tema for publicado, suas edições ficarão visíveis para os usuários que tiverem seu tema aplicado na atualização. Para obter informações sobre como publicar seu tema, consulte Publique seus temas com Construtor de temas.

Tradução automática

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

Edite sua fonte padrão

Edite sua família de fontes padrão e escolha uma das opções predefinidas em Construtor de temas ou suas próprias fontes personalizadas.

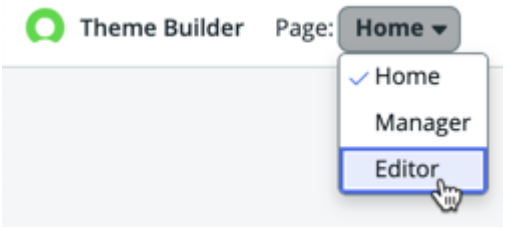
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

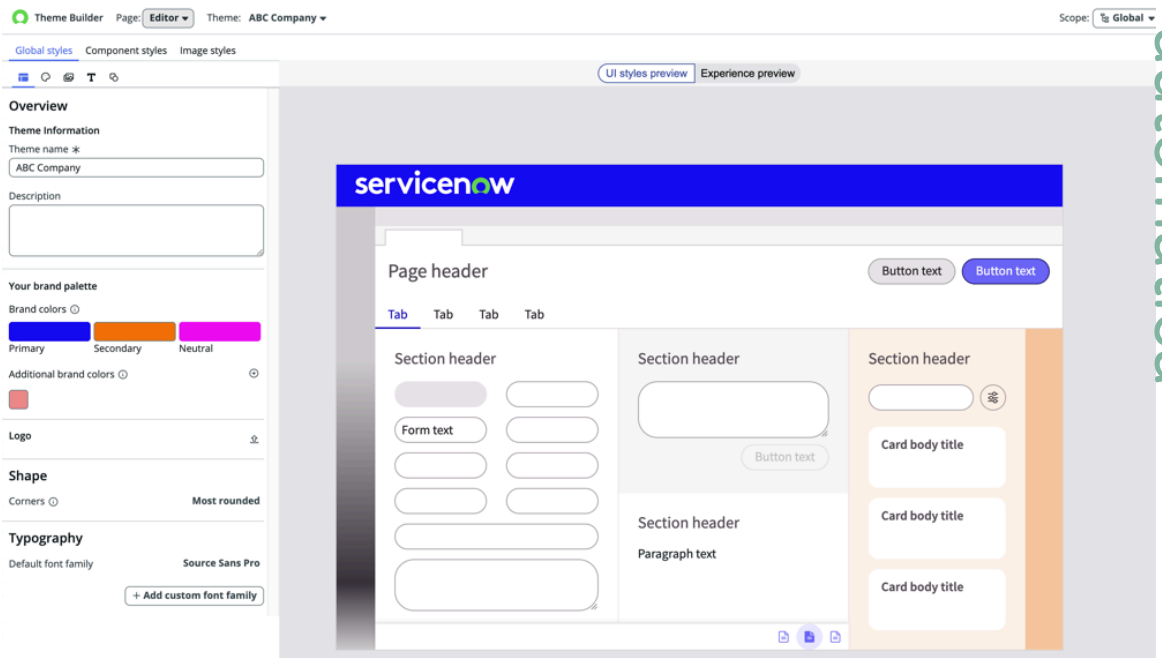
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   . Construtor de temas A página principal aparece na exibição da página inicial.
2. Use a lista suspensa Página para selecionar a exibição da página do Editor.

Lista suspensa de páginas



3. Na lista suspensa Tema, selecione o tema que você deseja editar.
   . **Estilos globais** A guia é aberta automaticamente com o painel Visão geral exibido.

Exibição da página do editor



4. No painel Visão geral de estilos globais, navegue até a seção Tipografia e selecione a fonte atual listada em **Família de fontes padrão** campo.

Tradução automática

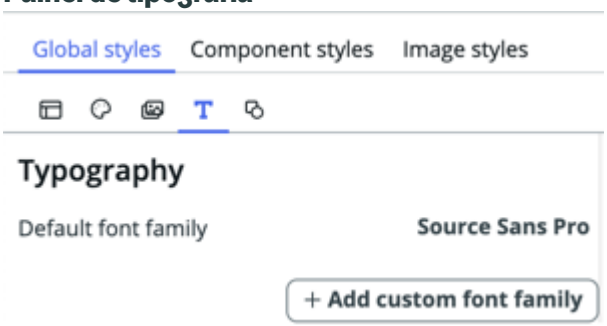
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Seção Tipografia do painel Visão geral



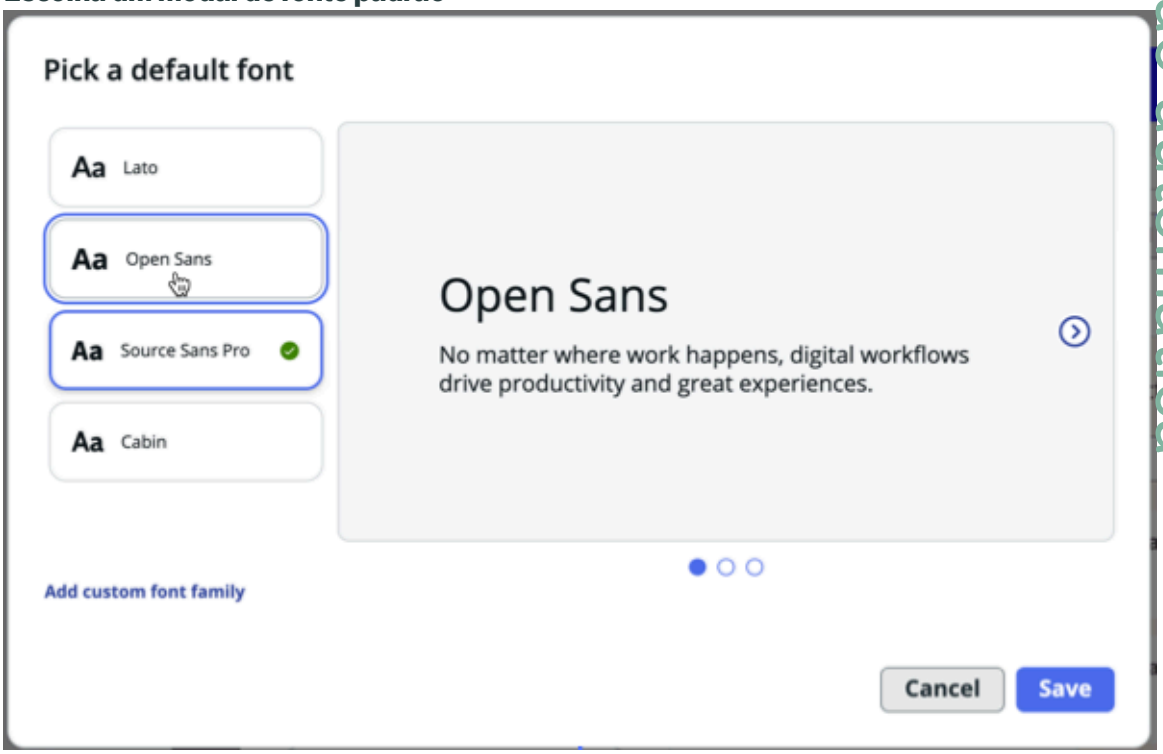
Nota: Você também pode mudar a fonte diretamente no painel Tipografia.

Painel de tipografia



5. Selecione uma nova fonte na lista de fontes.

Escolha um modal de fonte padrão



Nota: Use o painel de visualização no modal para exibir as variações da face da fonte de cada fonte. Suas fontes personalizadas carregadas também aparecem como opções selecionáveis no modal.

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

Tradução automática

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

Resultado

Sua nova fonte é exibida como a família de fontes padrão e aplicada globalmente ao seu tema. Se você quiser carregar uma fonte personalizada, consulte Carregue uma fonte personalizada para o seu tema.

Se o seu tema for publicado, suas edições ficarão visíveis para os usuários que tiverem seu tema aplicado na atualização. Para obter informações sobre como publicar seu tema, consulte Publique seus temas com Construtor de temas.

Carregue uma fonte personalizada para o seu tema

Carregue e visualize até 10 famílias de fontes personalizadas e um número ilimitado de faces de fonte associadas em seu Construtor de temas tema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma família de fontes é um agrupamento de fontes que compartilham um design comum e podem incluir diferentes faces de fonte, como regular, negrito ou itálico. Por exemplo, Arial é uma família de fontes e, na família de fontes Arial, você pode encontrar fontes como Arial Regular, Ariel Negrito e Arial Italic.

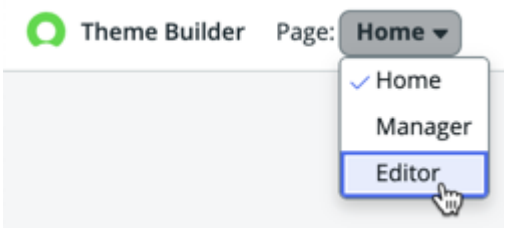
Carregue apenas uma família de fontes por vez. Construtor de temas ainda não é compatível com fontes de tipo variável.

Importante: Carregue somente uma fonte que você tenha licença para usar. Dependendo do tamanho, as fontes personalizadas podem ajustar inadvertidamente a quantidade de texto na página. Sempre teste e visualize suas fontes antes de publicar seu tema em sua instância.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   . Construtor de temas A página principal aparece na exibição da página inicial.
2. Use a lista suspensa Página para selecionar a exibição da página do Editor.

Lista suspensa de páginas

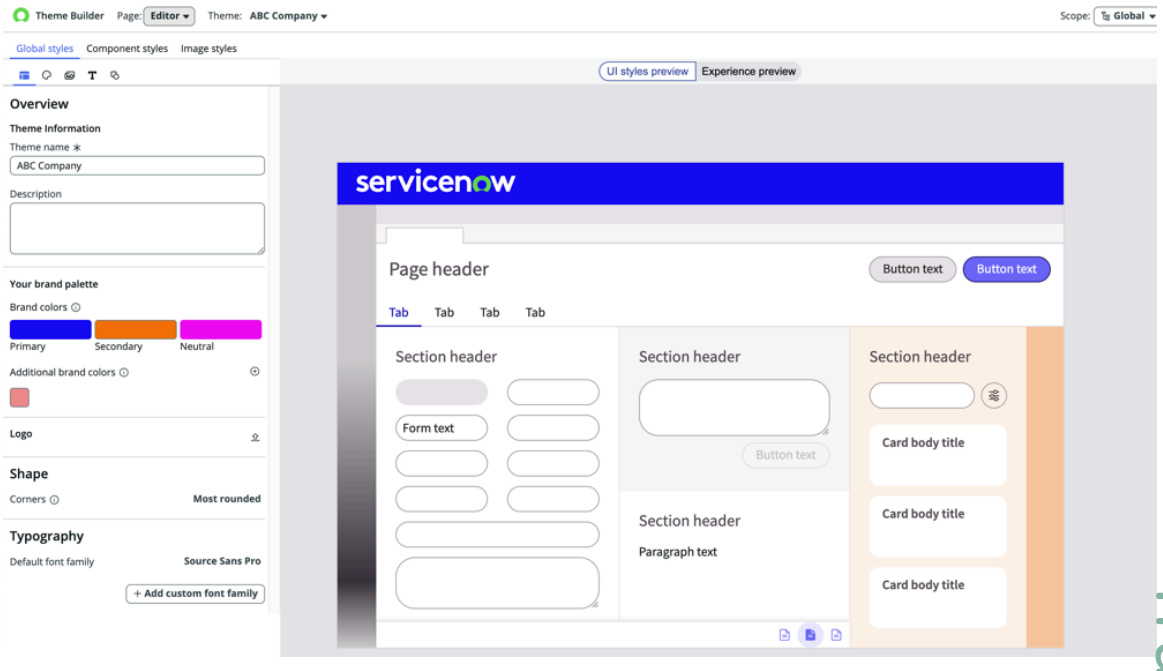


3. Na lista suspensa Tema, selecione o tema que você deseja editar.
   . **Estilos globais** A guia é aberta automaticamente com o painel Visão geral exibido.

Tradução automática

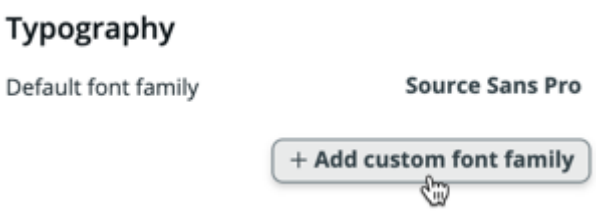
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Exibição da página do editor



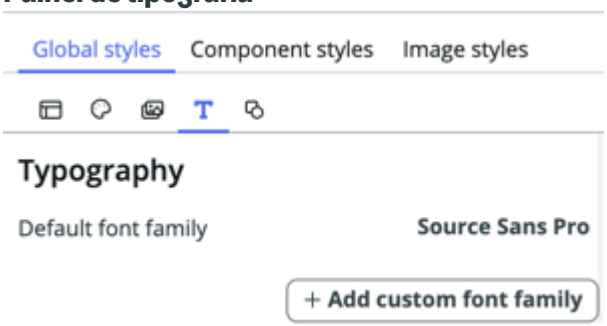
4. No painel Visão geral, navegue até a seção Tipografia e selecione **Adicionar família de fontes personalizadas** .

Seção Tipografia do painel Visão geral



Nota: Você também pode carregar uma fonte diretamente do painel Tipografia.

Painel de tipografia



O modal Adicionar família de fontes personalizadas é exibido.

5. Use uma das seguintes opções para carregar sua família de fontes personalizadas:
   - Selecione **Procurar** , escolha o arquivo de família de fontes personalizada no navegador de arquivos do computador e selecione **Aberto** .
   - Arraste o arquivo de fonte personalizada do navegador de arquivos do seu computador e solte o arquivo diretamente no modal.

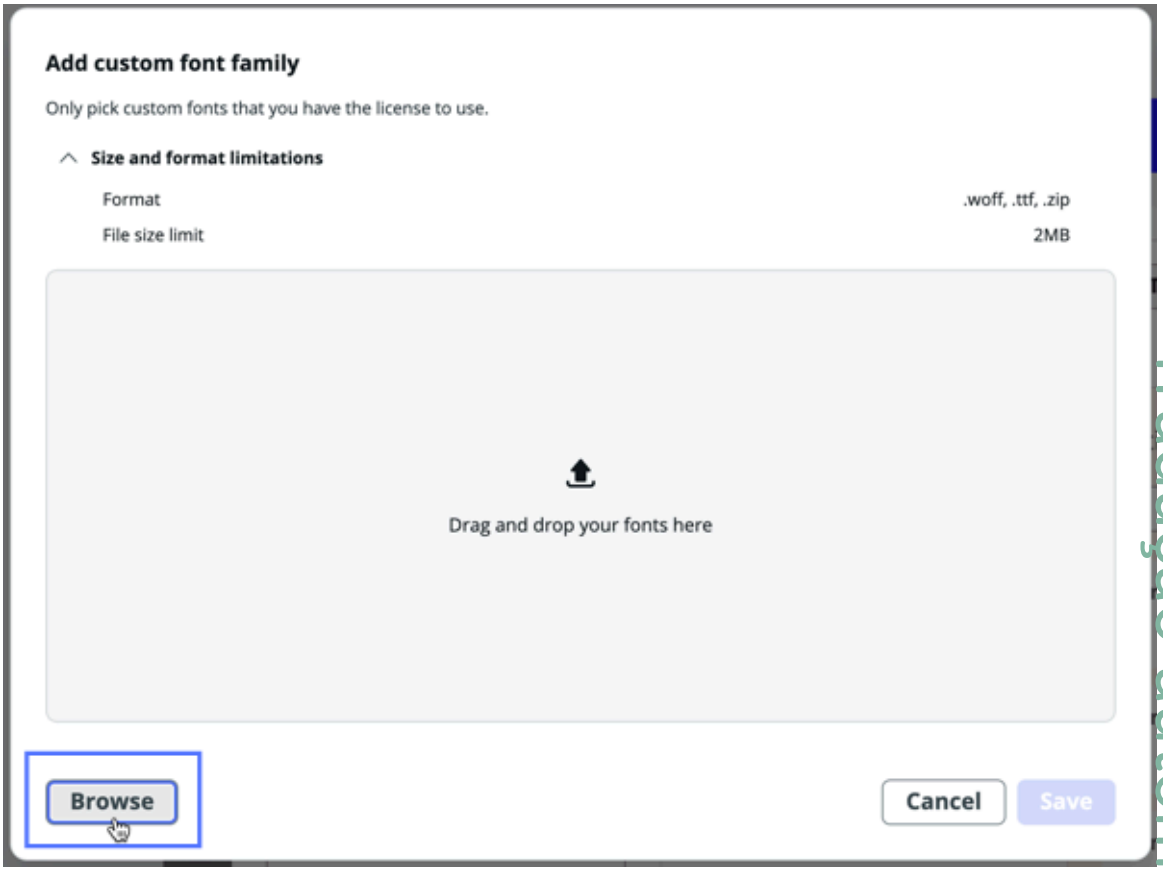
Tradução automática

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

Nota: Certifique-se de que o arquivo da família de fontes atenda às diretrizes a seguir ou se o arquivo não foi salvo.

- Menos de 2 MB
- Formato WOFF, TTF ou ZIP

Adicione modal de família de fontes personalizado com limitações de tamanho e formato



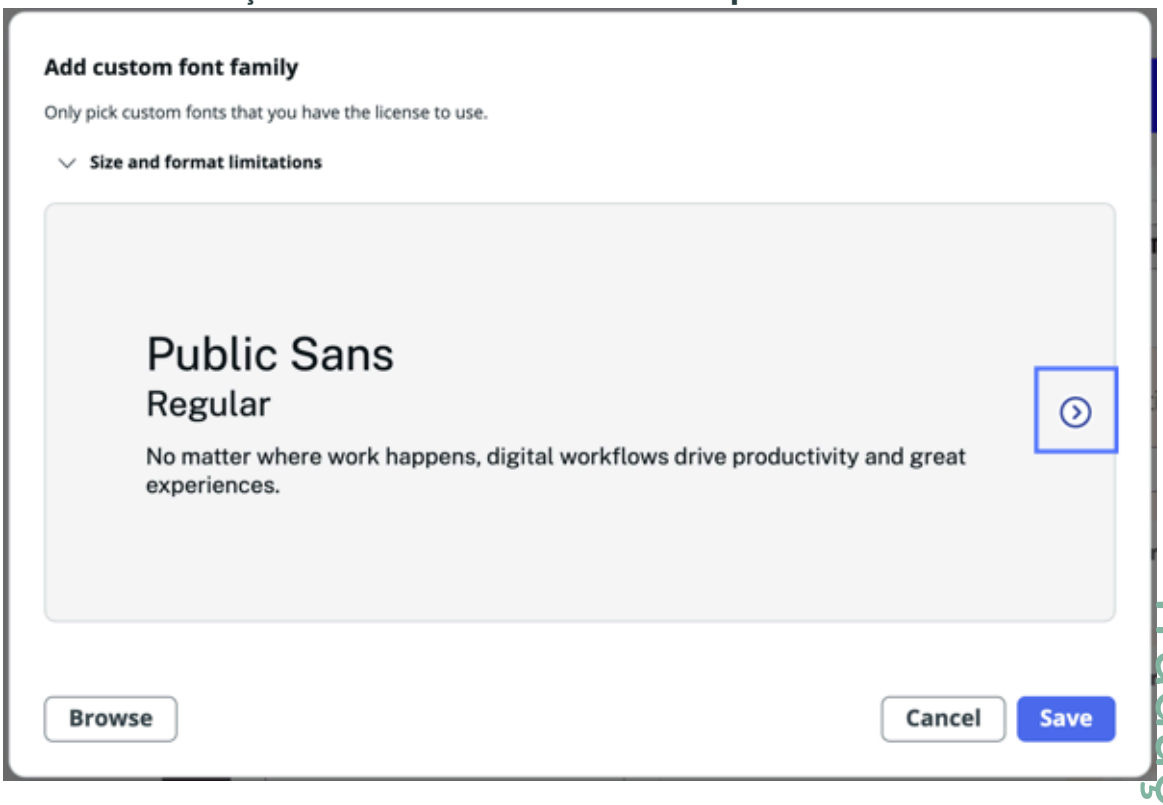
6. **Opcional:** Use a seta no modal para exibir todas as faces de fonte que você carregou com sua família de fontes personalizadas.

Nota: As faces da fonte podem ser aplicadas individualmente aos componentes, enquanto a família de fontes é aplicada globalmente.

Tradução automática

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

Painel de visualização modal Adicionar família de fontes personalizada

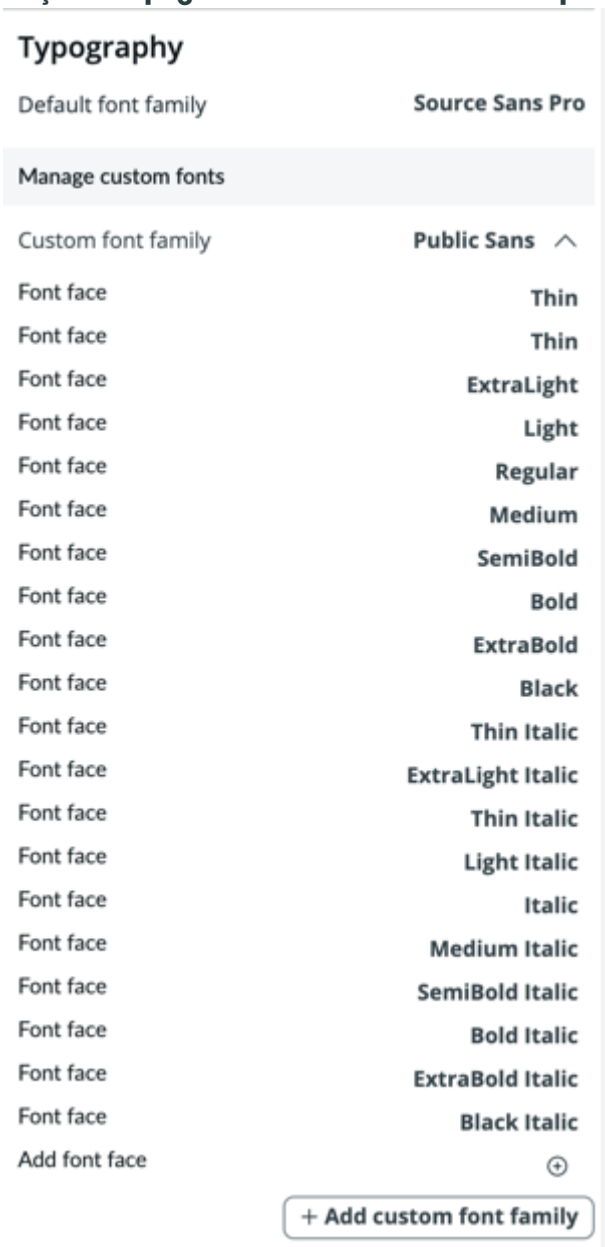


7. Selecione **Save** (Salvar).
   Sua nova família de fontes aparece na seção Tipografia em **Gerenciar fontes personalizadas** , junto com as faces de fonte associadas.

Tradução automática

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

Seção de tipografia com a família de fontes personalizadas listada



8. **Opcional:** Visualize como a família de fontes selecionada ou a face da fonte aparece usando qualquer uma das opções a seguir.
   - Use **Visualização de estilos de IU** ou **Visualização da experiência** guias na fase principal para exibir como sua nova fonte aparece globalmente em todo o tema.
   - Abra o modal de visualização selecionando a família de fontes personalizada ou o nome da face da fonte que você deseja visualizar listado abaixo de **Gerenciar fontes personalizadas** cabeçalho.

Resultado

Depois de carregar sua fonte personalizada, você pode selecioná-la como sua fonte padrão e aplicá-la ao seu tema. Para obter informações, consulte Edite sua fonte padrão. A família de fontes adicionada mais recentemente aparece na parte inferior do **Gerenciar fontes personalizadas** lista.

Tradução automática

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

Adicione uma face de fonte

Adicione um novo estilo, como negrito ou itálico, à sua família de fontes personalizadas no Construtor de temas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: Carregue uma família de fontes personalizadas antes de adicionar faces de fonte individuais. Isso garante que cada estilo seja agrupado corretamente em sua família de fontes.

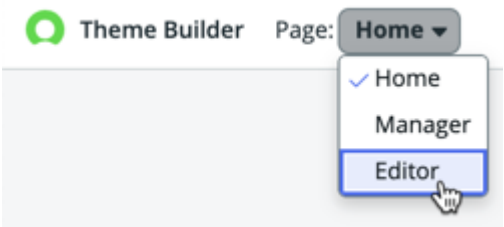
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As faces da fonte são aplicadas individualmente aos componentes, conforme necessário. Construtor de temas ainda não é compatível com fontes de tipo variável.

Procedimento

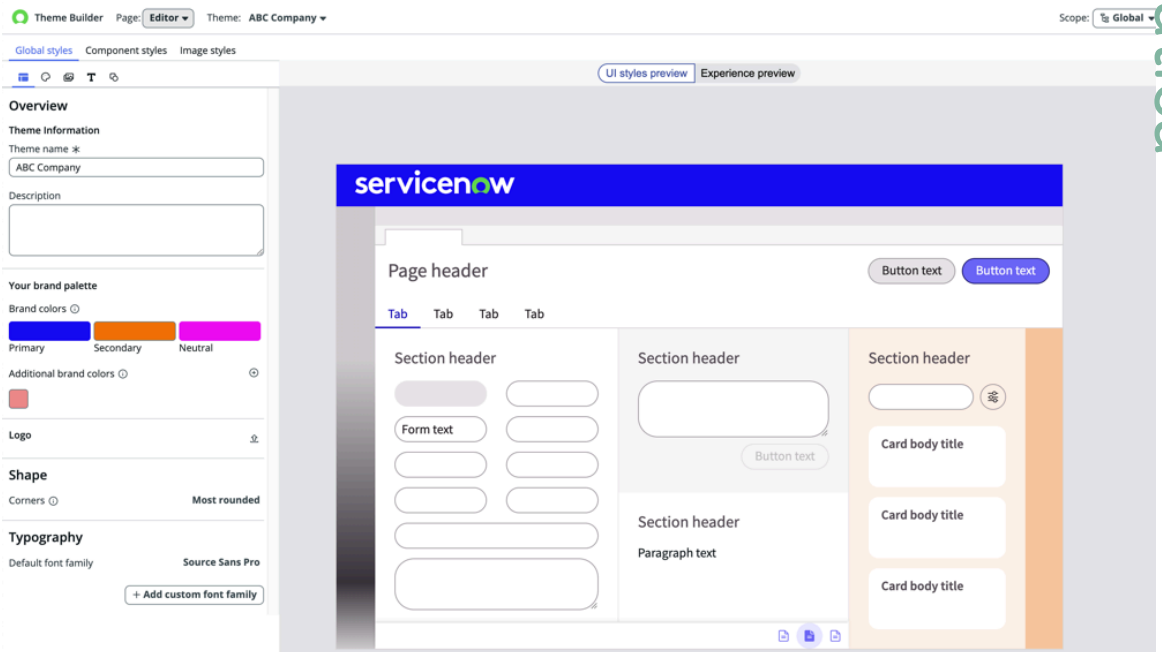
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   . Construtor de temas A página principal aparece na exibição da página inicial.
2. Use a lista suspensa Página para selecionar a exibição da página do Editor.

Lista suspensa de páginas



3. Na lista suspensa Tema, selecione o tema que você deseja editar.
   . **Estilos globais** A guia é aberta automaticamente com o painel Visão geral exibido.

Exibição da página do editor



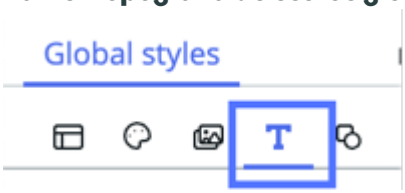
Tradução automática

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

4. Em **Gerenciar fontes personalizadas** , localize e expanda a família de fontes à qual você deseja adicionar uma face de fonte.

   Nota: Você também pode adicionar a face da fonte diretamente no painel Tipografia.

   Painel Topografia de estilos globais

5. Em **Adicionar face da fonte** , selecione o sinal de adição.

   Adicionar face

   O modal Adicionar face de fonte é exibido.

6. Selecione **Procurar** , escolha o arquivo de face da fonte no navegador de arquivos do computador e selecione **Aberto** .
   Como alternativa, arraste o arquivo de fonte do navegador de arquivos do computador e solte o arquivo diretamente no modal.

   Nota: Certifique-se de que a face da fonte atenda às diretrizes a seguir ou que o arquivo não seja salvo.

   - Menos de 2 MB
   - Formato WOFF, TTF

7. Selecione **Save** (Salvar).
   A nova face da fonte é exibida em sua família de fontes personalizadas.

Resultado

Agora que você adicionou uma face de fonte, você pode aplicá-lo a componentes individuais para um estilo mais preciso . Para obter informações sobre como excluir uma família de fontes ou uma face de fonte, consulte Exclua uma fonte personalizada do seu tema.

Exclua uma fonte personalizada do seu tema

Exclua e remova uma família de fontes personalizada ou uma face de fonte que você não precisa mais do seu Construtor de temas tema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

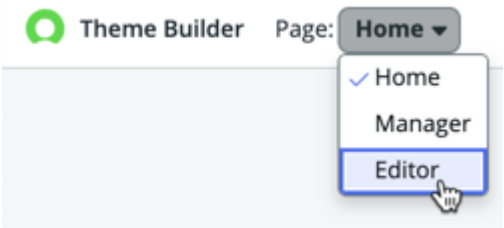
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   . Construtor de temas A página principal aparece na exibição da página inicial.

2. Use a lista suspensa Página para selecionar a exibição da página do Editor.

Tradução automática

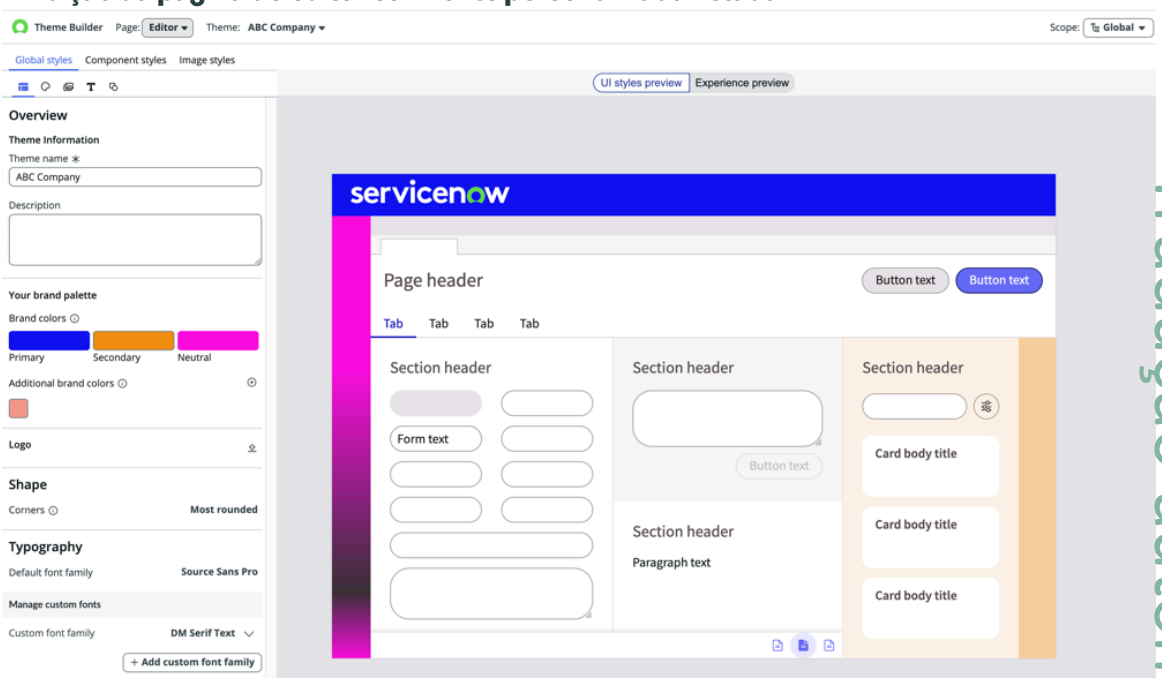
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Lista suspensa de páginas



3. Na lista suspensa Tema, selecione o tema que você deseja editar.
. **Estilos globais** A guia é aberta automaticamente com o painel Visão geral exibido.

Exibição da página do editor com fonte personalizada listada



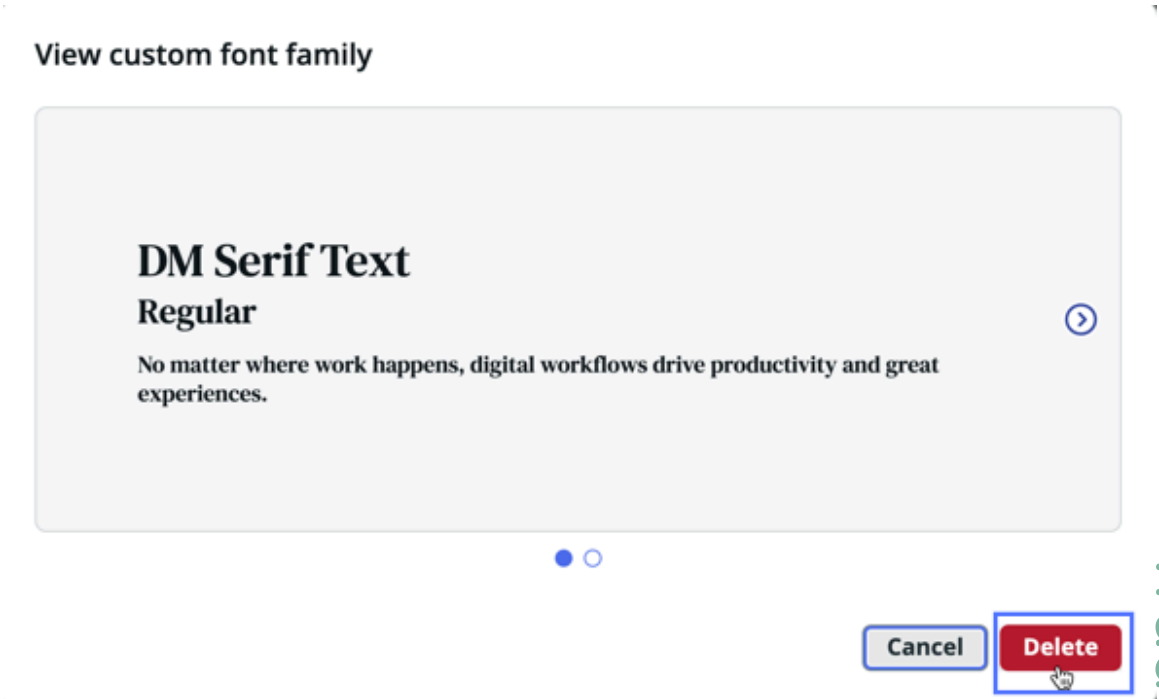
4. Selecione a família de fontes personalizadas ou a face da fonte que você deseja excluir listada abaixo de **Gerenciar fontes personalizadas** cabeçalho.
. **Exibir família de fontes personalizadas** ou **Exibir face da fonte** o modal é exibido.

5. Selecione **Excluir**.

Tradução automática

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

Modal de visualização da família de fontes personalizada com opção de exclusão



Sua família de fontes ou face da fonte não é mais exibida.

Nota: A exclusão da última face de fonte restante remove toda a família de fontes. Se sua fonte personalizada for a fonte padrão, a fonte padrão será revertida automaticamente para Source Sans Pro. Se você excluir uma família de fontes personalizadas que é usada para criar temas em seus componentes, o Source Sans Pro será aplicado. Se você excluir uma face de fonte que é usada para tematizar seus componentes, a primeira face de fonte dessa família de fontes será usada. Se nenhum permanecer, Source Sans Pro Regular será aplicado.

Carregue um novo logotipo no seu Construtor de temas tema

Se você aplicou anteriormente um personalizado ou padrão ServiceNow para o seu tema durante a criação do tema, você pode carregar um novo em Construtor de temas.

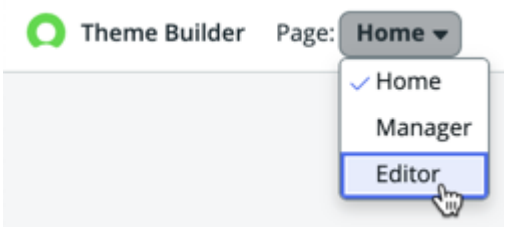
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   . Construtor de temas A página principal aparece na exibição da página inicial.
2. Use a lista suspensa Página para selecionar a exibição da página do Editor.

Lista suspensa de páginas

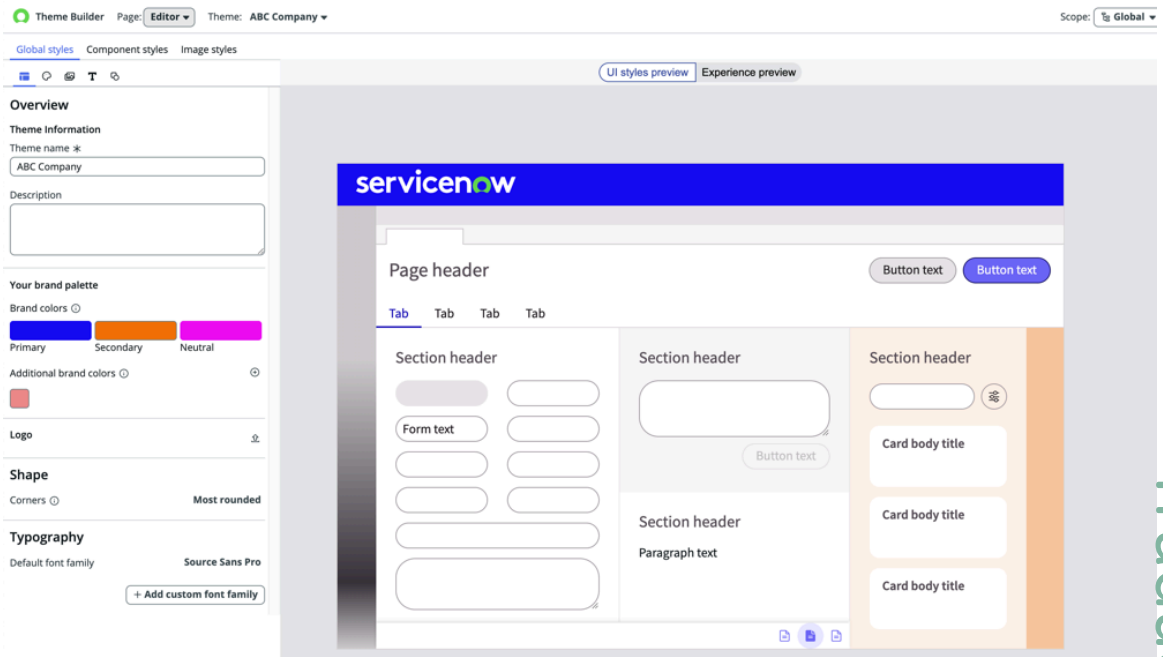


Tradução automática

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

3. Na lista suspensa Tema, selecione o tema que você deseja editar.
. **Estilos globais** A guia é aberta automaticamente com o painel Visão geral exibido.

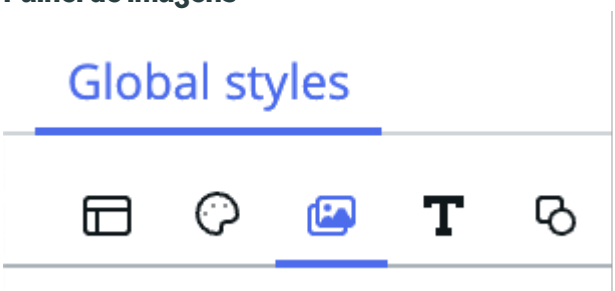
Exibição da página do editor



4. No painel Visão geral, navegue até a seção Logotipo e selecione o ícone de carregamento listado ao lado de **Logotipo** campo.

Nota: Você também pode mudar o logotipo diretamente no painel Imagens.

Painel de imagens



O modal Carregar logotipo é exibido.

5. Use uma das seguintes opções para carregar seu logotipo:
   - Selecione **Procurar** , escolha o arquivo do logotipo no navegador de arquivos do computador e selecione **Aberto** .
   - Arraste o arquivo de logotipo do navegador de arquivos do seu computador e solte o arquivo diretamente no modal.

Certifique-se de que o logotipo atende às diretrizes a seguir ou que o arquivo não foi salvo.

   - Até 400 x 50 pixels
   - Menos de 120 KB
   - Formato SVG, PNG ou JPG

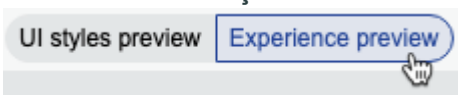
Seu novo logotipo é exibido no painel de visualização do modal.

Tradução automática

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

6. **Opcional:** Use **Visualização de estilos de IU** ou **Visualização da experiência** guias na fase principal para exibir como seu novo logotipo aparece em todo o tema.

Guias de visualização de estilos de IU e experiência



7. **Opcional:** Selecione o ícone desfazer para excluir seu logotipo, se necessário.
Se você excluir seu logotipo, o ServiceNow o logotipo é usado.

Redimensione um logotipo para sua tela de login

Depois de carregar um logotipo para sua tela de login, você pode redimensionar o logotipo criando e definindo uma propriedade do sistema.

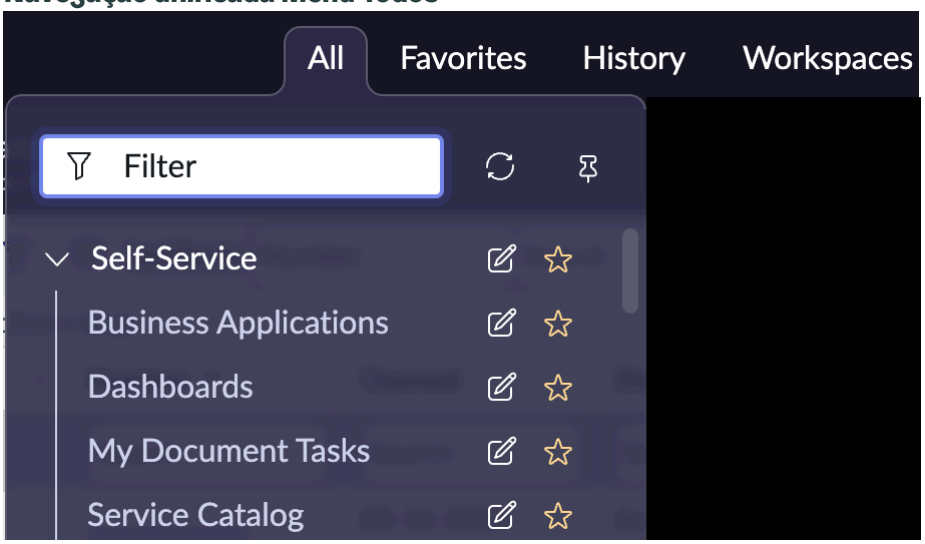
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em Navegação unificada Menu Todos, insira `sys_properties.list` e pressione **Insira** .

Navegação unificada Menu Todos



A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

2. Adicionar uma propriedade do sistema chamado glide.ui.polaris.login.logo.height.
3. Defina a propriedade do sistema **Valor** Para o valor máximo de altura CSS do seu logotipo.
Qualquer uma das seguintes opções seria entradas válidas:
   - 150px
   - 6em
   - 75%
   - automático

   Se você selecionar *auto*, o navegador calcula uma altura para o elemento especificado.

Nota: Uma entrada de 100% retorna o logotipo ao seu tamanho original.

Tradução automática

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

4. Salve a propriedade do sistema.
   Na próxima inicialização, seu logotipo será redimensionado com base em como você configurou a propriedade do sistema.

Trabalhar com estilos de componente

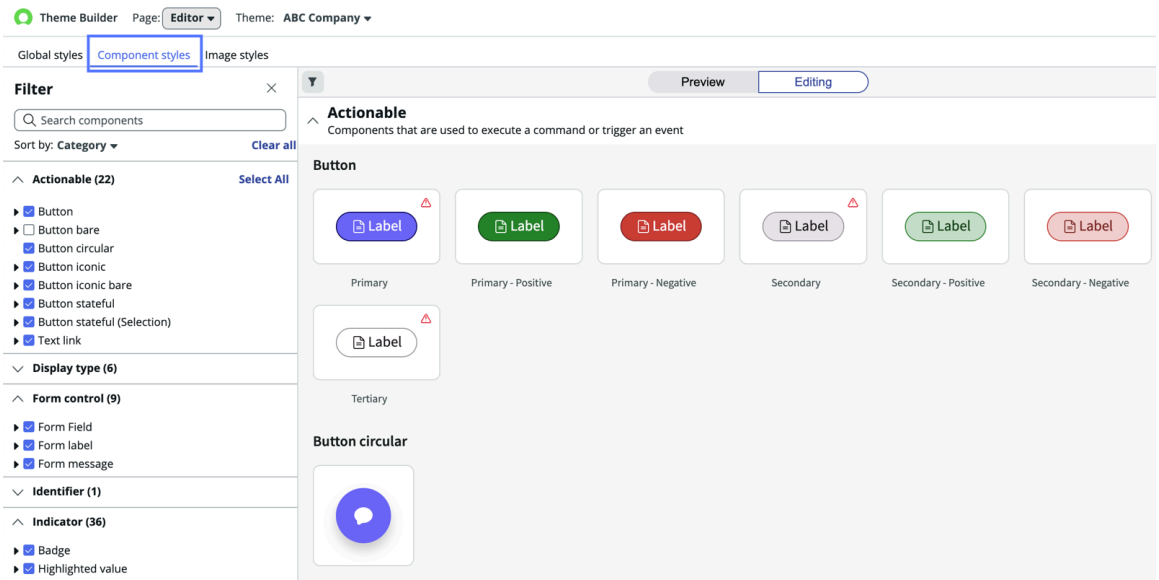
Os estilos de componente permitem ajustar a aparência de elementos de IU individuais, como botões, controles de formulário e navegação.

O painel Estilos de componente fornece controle sobre como elementos específicos, como botões, entradas e itens de navegação, são exibidos e se comportam em diferentes estados, como passar o mouse, foco e desabilitado. Este painel permite personalizar a aparência de elementos de IU específicos sem afetar o tema mais amplo.

Uma barra de pesquisa e filtro na parte superior do painel permite restringir os componentes por nome ou categoria.

Cada componente é representado como um bloco e agrupado por função, como Navegação, Envio de mensagens, Formulários. Selecionar um bloco de componente abre um painel lateral com propriedades editáveis para esse componente e seus subcomponentes.

Painel Estilos de componente



Visualizar componentes

Ao criar ou gerenciar seu tema, você pode visualizar os componentes disponíveis para inclusão em sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os componentes que você pode visualizar em Construtor de temas Foram criados no Now Sistema de design. Para obter mais informações, consulte Componentes do Next Experience em ServiceNow Site do desenvolvedor.

Procedimento

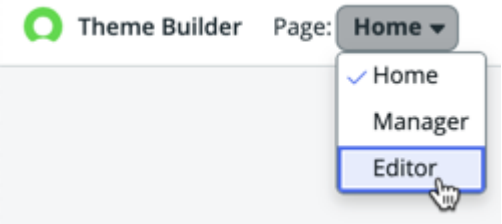
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   A página principal do Construtor de temas é exibida na exibição da Página inicial.

Tradução automática

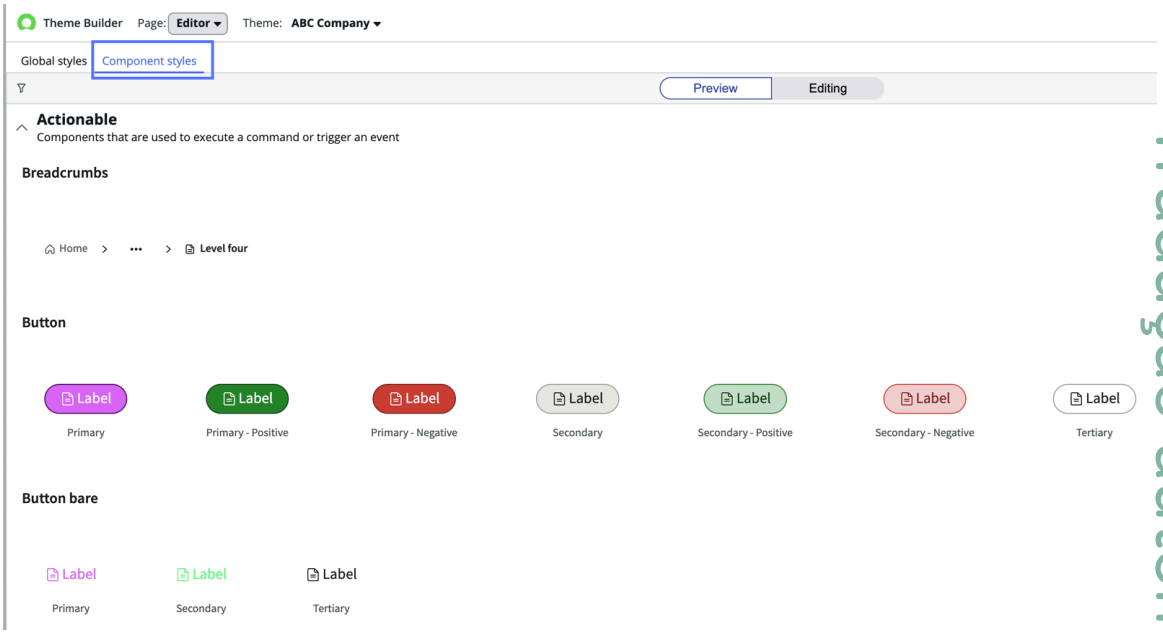
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

2. Use **Página** Lista suspensa para selecionar a exibição da página do Editor.

Lista suspensa de páginas



3. Selecione **Estilos de componente** guia.
   Os estilos de componente são listados graficamente.

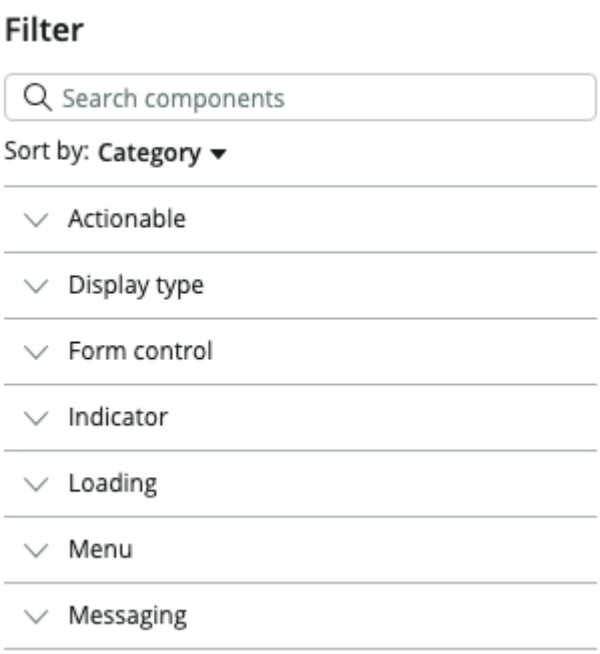


4. Você pode rolar pela lista para exibir todos os componentes disponíveis ou filtrar a lista para exibir tipos específicos de componentes.

Tradução automática

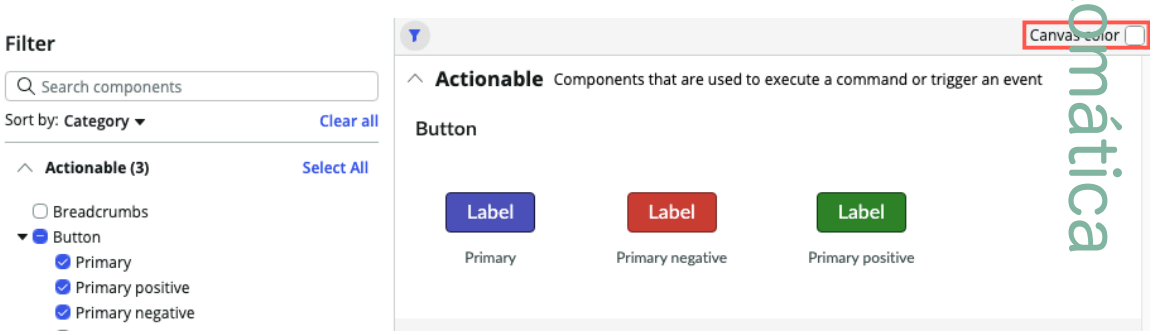
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

a. Selecione o ícone Filtro .



b. Expanda as categorias de componentes que você deseja exibir e selecione os componentes específicos dentro das categorias que você deseja exibir.

Nota: Por exemplo, para exibir componentes de todos os botões primários, expanda **Botão** e selecione **Primário** , **Positivo primário** e **Negativo primário** componentes. A lista mostra os componentes que você selecionou.



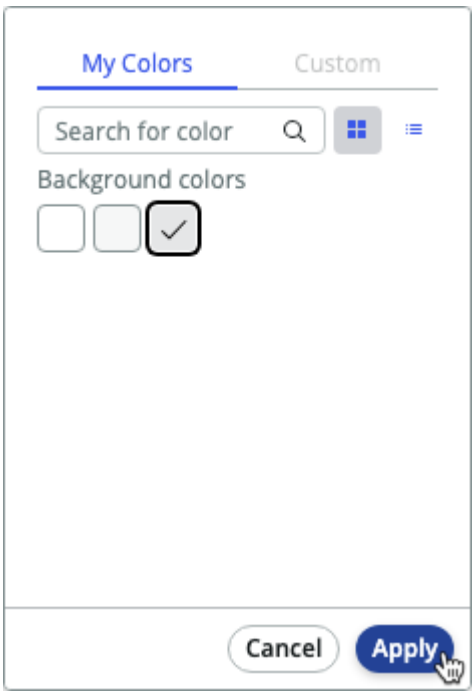
5. Para testar como os componentes são renderizados usando diferentes cores de fundo, selecione **Cor da tela** caixa de seleção.

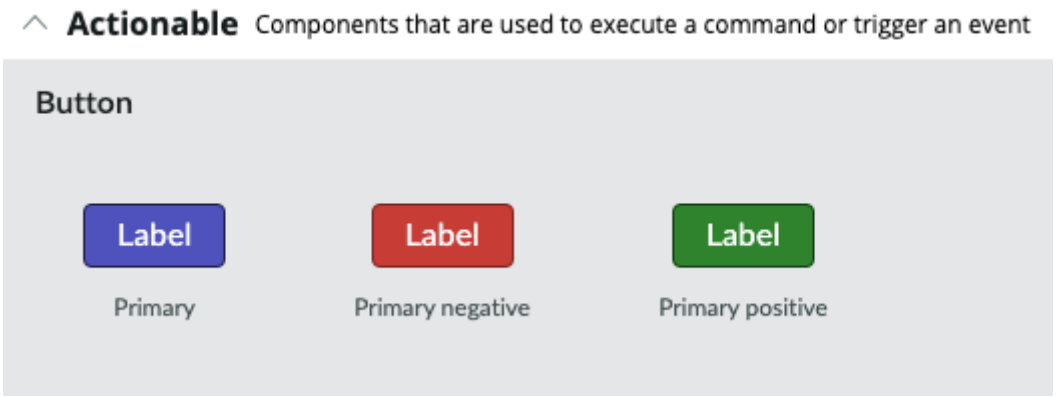
6. Selecione **Cor de fundo** você deseja exibir e selecionar **Aplicar** .

Tradução automática

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

Cor da tela





Editar componentes

Editar Construtor de temas componentes individuais para melhor se adequar à sua marca e atender aos padrões de conformidade de acessibilidade. Os ganchos de tema que você pode editar são específicos para cada tipo de componente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os componentes que você pode editar em Construtor de temas foram criados em ServiceNow AI Platform Sistema de design. Para obter mais informações, consulte Componentes do Next Experience em ServiceNow Site do desenvolvedor.

Para obter instruções sobre como editar o. Navegação unificada componente, consulte Alinhe-se à sua marca usando Navegação unificada componente.

O número total de violações de acessibilidade é indicado no ícone de selo numerado vermelho 25 Ao lado do painel Inspetor de acessibilidade.

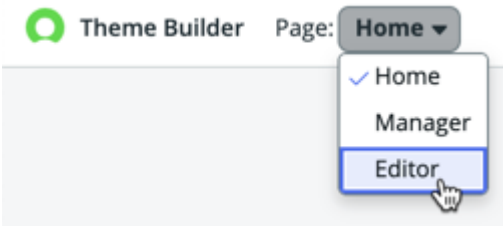
Tradução automática

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

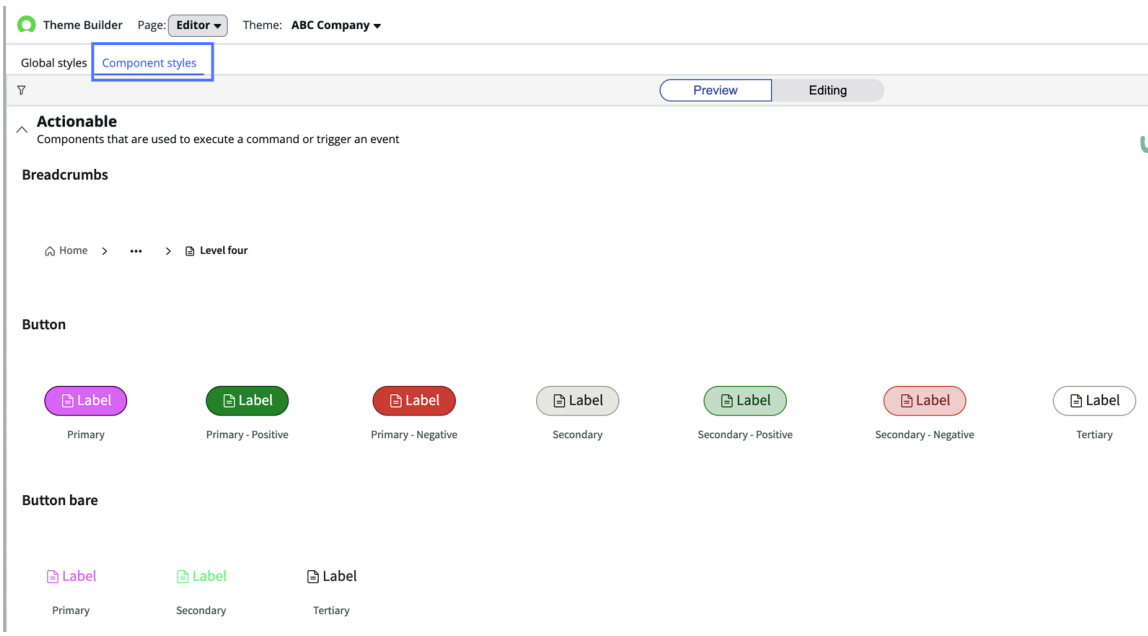
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   A página principal do Construtor de temas é exibida na exibição da Página inicial.
2. Use a lista suspensa Página para selecionar a exibição da página do Editor.

Lista suspensa de páginas



3. Na lista suspensa Tema, selecione o tema cujos componentes você deseja editar.
4. Na exibição da página Editor, selecione **Estilos de componente** guia.
   Os estilos de componente são listados graficamente.



5. Selecione **Editando** guia.



Nota: Os componentes que podem ser editados são exibidos. Para obter informações sobre como filtrar a lista de componentes para localizar o componente que você deseja editar, consulte Visualizar componentes.

6. Selecione o componente que você deseja editar para acessar o painel Estilo configurável.
   Ao observar os componentes listados na página Edição, observe que alguns componentes podem exibir o símbolo a seguir.

Tradução automática

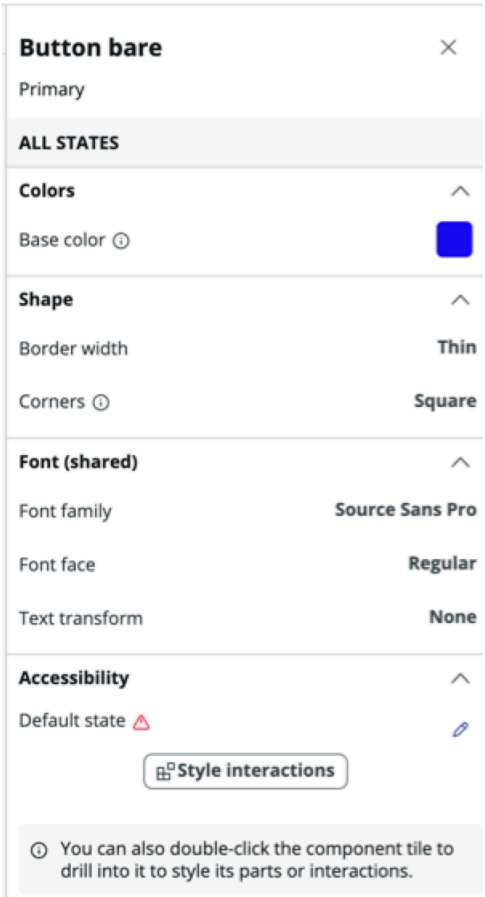
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Nota: O símbolo de aviso de acessibilidade indica que o contraste de cor do componente selecionado não adere aos padrões de acessibilidade das Diretrizes de acessibilidade para conteúdo da Web (WCAG) 2,1 para contraste de cores. Para obter informações sobre como editar componentes com violações de acessibilidade, consulte Ajuste um componente para atender aos padrões de acessibilidade.

7. No painel Estilo configurável, edite os ganchos de tema que estão disponíveis para o componente selecionado, conforme necessário.

Painel de estilo configurável



Os ganchos de tema editáveis disponíveis dependem do tipo de componente selecionado. Por exemplo, se você selecionar um componente Badge, poderá editar as cores e os ganchos de acessibilidade do selo. Se você selecionar um componente de Link de texto, poderá editar a cor de base e os ganchos de acessibilidade.

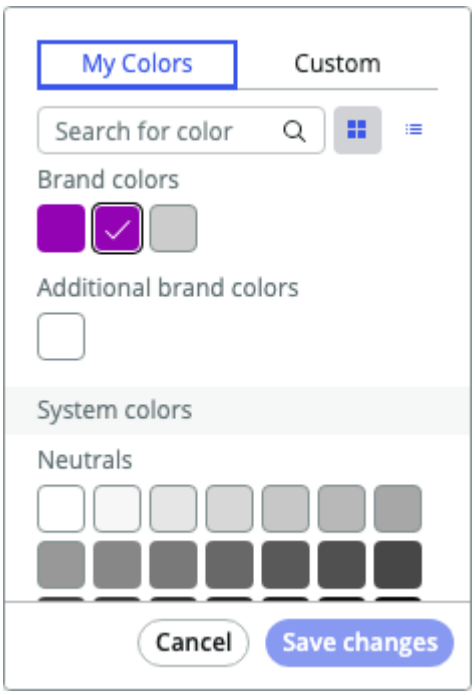
Nota: Depois de atualizar os ganchos específicos do componente, todas as mudanças feitas nos estilos globais não afetarão as edições do componente. Os estilos específicos do componente têm precedência sobre os estilos definidos globalmente.

8. Se você selecionar uma cor a ser editada, o seletor de cores será aberto.

Tradução automática

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

Seletor de cores



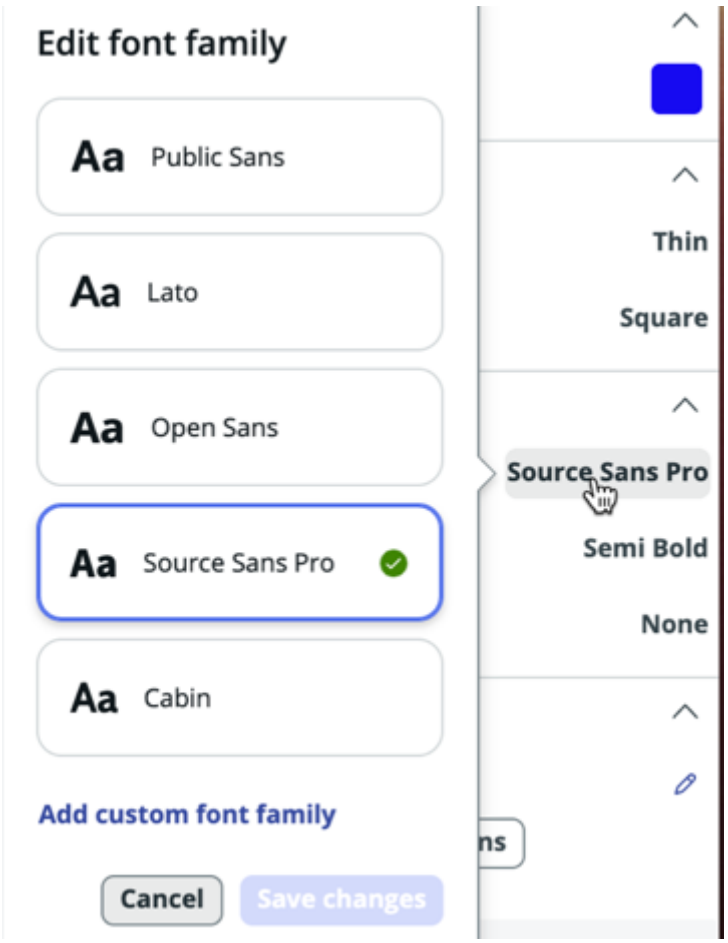
Nota: Por padrão, o seletor de cores mostra todas as cores disponíveis para o componente. Você pode selecionar o controle deslizante Ocultar opções inacessíveis para limitar as opções de cor às cores identificadas como acessíveis, com base nas diretrizes das Diretrizes de acessibilidade de conteúdo da Web (WCAG).

9. Ao concluir as mudanças de cor, selecione **Salvar mudanças** .
10. Se você selecionar uma forma a ser editada, use os modais do seletor para escolher a largura da borda e o raio do canto.
11. Ao concluir as mudanças de forma, selecione **Salvar mudanças** .
12. Se você selecionar uma família de fontes ou uma face de fonte a ser editada, o modal do seletor será aberto.

Tradução automática

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

Modal Editar família de fontes



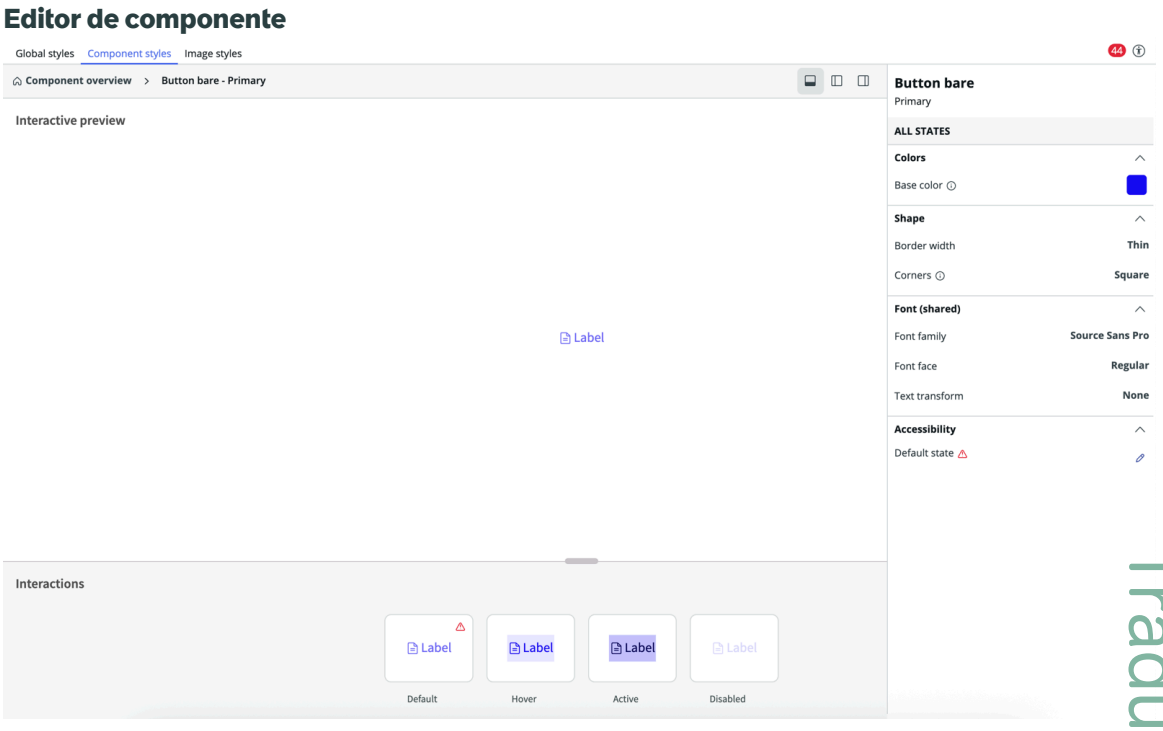
Nota: Se você carregou uma fonte personalizada, ela aparecerá no modal para seleção. Você também pode carregar uma fonte personalizada diretamente do modal do seletor, tornando-a disponível para uso em todo o tema. Para obter mais informações, consulte Carregue uma fonte personalizada para o seu tema.

13. Ao concluir as mudanças de fonte, selecione **Salvar mudanças** .
14. **Opcional:** Selecione o ícone desfazer Para reverter sua fonte para o Source Sans Pro, se necessário.
15. Acesse o Editor de componentes, onde você pode estilizar vários aspectos de um componente usando uma das duas maneiras listadas:
    - Clique duas vezes no bloco do componente.
    - Selecione **Interações de estilo** , **Subcomponentes de estilo** ou **Variantes de estilo** botão no painel estilos configuráveis, dependendo do que está disponível para esse componente específico.

Tradução automática

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

Nota: Nem todos os componentes contêm peças editáveis.

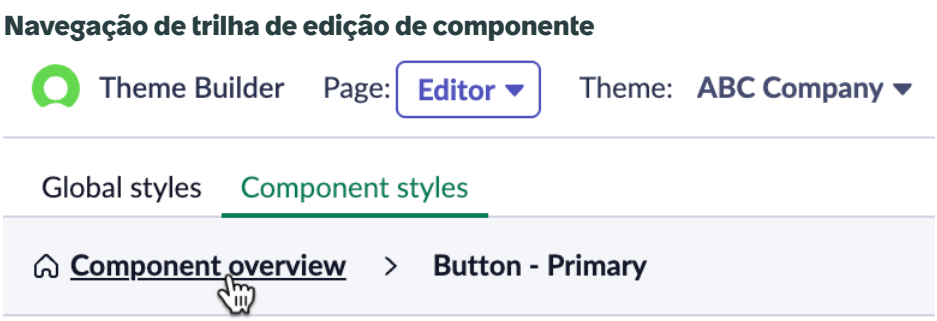


16. No Editor de componentes, escolha a interação, a variante ou o subcomponente do componente selecionado e edite os ganchos de tema disponíveis.

Nota: Depois de salvar as mudanças em qualquer um dos ganchos de cor, um símbolo Remover substituição será exibido. O símbolo Remover substituição permite reverter as mudanças de cor de volta para as cores originais geradas automaticamente.



17. **Opcional:** Retorne à tela Visão geral do componente usando os links no caminho de navegação.



Resultado

Se o seu tema for publicado, as edições do componente ficarão visíveis para os usuários que tiverem o tema aplicado na atualização. Para obter informações sobre como publicar seu tema, consulte Publique seus temas com Construtor de temas.

Tradução automática

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

Alinhe-se à sua marca usando Navegação unificada componente

Alinhe sua experiência mais de perto com sua marca editando o. Navegação unificada componente e seus subcomponentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

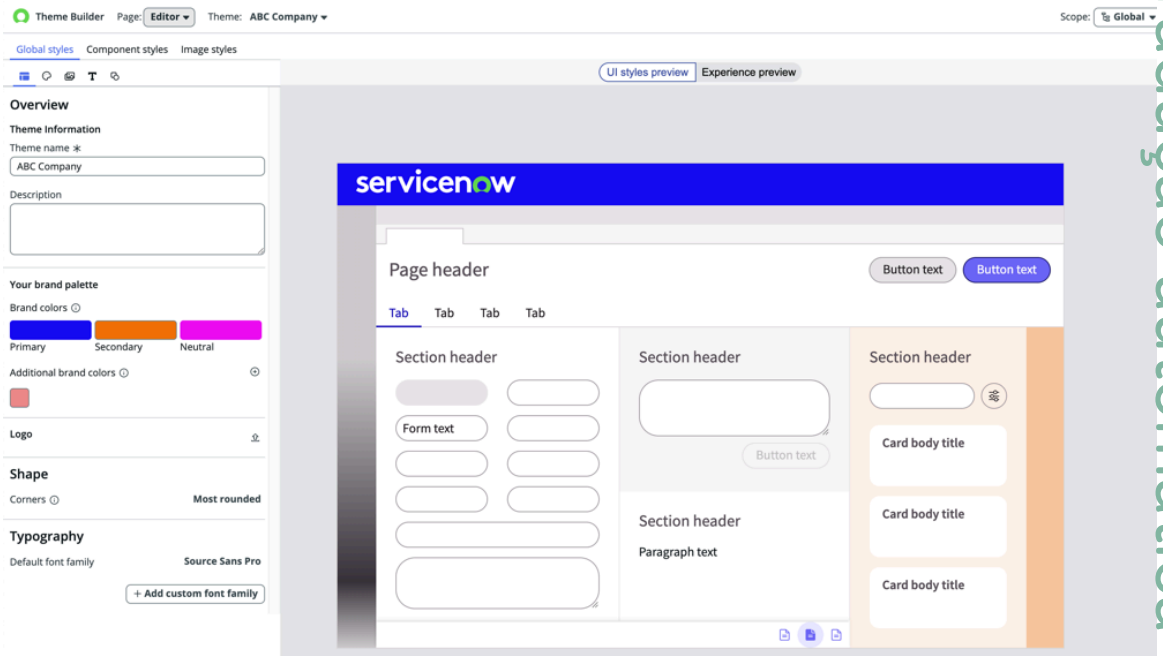
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Navegação unificada o componente é composto por vários subcomponentes que você deve estilizar individualmente. Em Construtor de temas versão 5,0, edição do Navegação unificada está limitado ao cabeçalho e aos menus, embora alguns estilos possam ser aplicados a todos os aspectos do Navegação unificada componente e subcomponentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
2. Na lista suspensa Página, selecione a exibição da página do Editor.

Exibição da página do editor



3. Na lista suspensa Tema, selecione o tema que você deseja editar Navegação unificada componente para.
4. Selecione **Estilos de componente** guia.
5. Selecione **Editando** guia.



6. Filtre a lista para exibir Navegação unificada componente.

Tradução automática

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

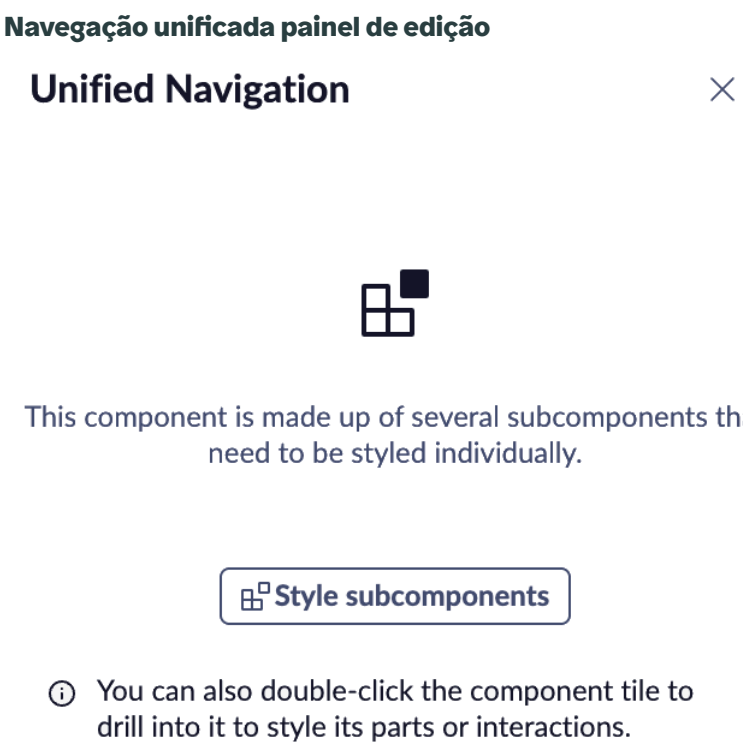
a. Selecione o ícone Filtro ( ).

b. Expanda a categoria Navegação e selecione Navegação unificada componente.



7. Acesse o Editor de componentes, onde você pode estilizar vários aspectos do Navegação unificada usando uma das duas maneiras listadas:

- Clique duas vezes em Navegação unificada bloco do componente.
- Em Navegação unificada painel de edição, selecione **Subcomponentes de estilo** .



8. Selecione **Cabeçalho** ou **Menu** lado a lado para abrir o painel de estilos configuráveis onde você pode editar os ganchos de tema disponíveis.
Os ganchos de tema editáveis disponíveis dependem do tipo de subcomponente selecionado. Por exemplo, se você selecionar um subcomponente Cabeçalho, poderá editar as cores de fundo do Cabeçalho. Se você selecionar um subcomponente de Menu, poderá editar o plano de fundo, o texto e as cores do ícone.

Tradução automática

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

Nota: Depois de salvar as mudanças em qualquer um dos ganchos de cor, um símbolo Remover substituição será exibido. Selecione o símbolo Remover substituição para reverter suas mudanças para as cores originais geradas automaticamente.



9. Clique duas vezes em **Cabeçalho** ou **Menu** lado a lado ou selecione **Subcomponentes de estilo** para editar os subcomponentes disponíveis.
   Um subcomponente é uma parte menor de um componente maior. Por exemplo, o. Navegação unificada O subcomponente de cabeçalho ou menu é uma parte menor do Navegação unificada componente. Uma interação descreve as diferentes maneiras como o componente ou subcomponente se comporta. Por exemplo, as interações Padrão ou de Hover são interações do subcomponente do gatilho de menu.



10. Continue editando cada subcomponente e interação até concluir o estilização do Navegação unificada componente.
    Por exemplo, depois de clicar duas vezes no subcomponente do gatilho de menu do cabeçalho, as interações do gatilho de menu ficam disponíveis para estilização. Da mesma forma, se você clicar duas vezes no subcomponente Menu, os subcomponentes e as interações de cada menu estarão disponíveis.

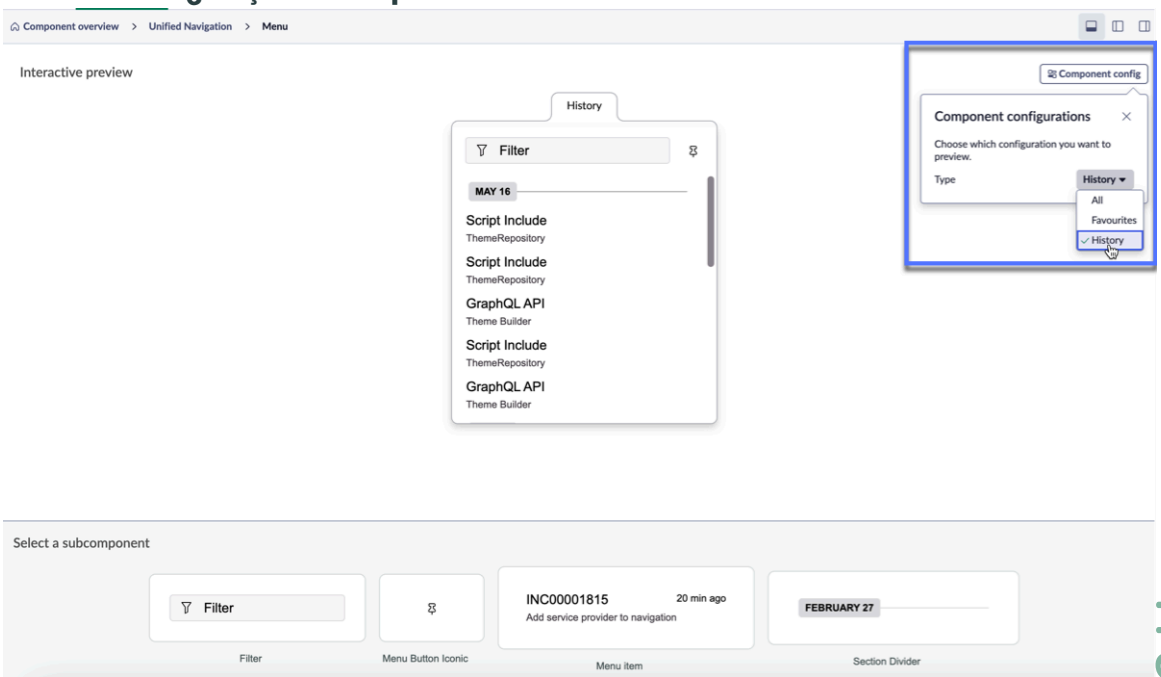
Nota: O recurso de cor da tela aplica automaticamente a cor de fundo do subcomponente primário.

11. **Opcional:** Ao editar determinados subcomponentes, como o Menu, escolha qual configuração você deseja visualizar.
    Por exemplo, ao editar o subcomponente Menu, depois de selecionar **Configuração do componente** , Você pode selecionar o menu específico que deseja editar na lista suspensa Tipo. Depois de selecionar o menu desejado, todos os subcomponentes disponíveis para esse menu específico serão listados.

Tradução automática

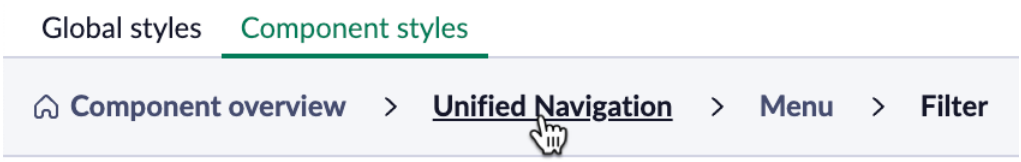
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Menu de configuração do componente



12. Opcional: Para retornar a uma tela de edição de componente anterior, selecione um dos links de trilha.

Navegação de trilha de edição de componente



Resultado

Se o seu tema for publicado, seu Navegação unificada as edições ficarão visíveis para os usuários que tiverem seu tema aplicado após a atualização. Para obter informações sobre como publicar seu tema, consulte Publique seus temas com Construtor de temas.

Ajuste um componente para atender aos padrões de acessibilidade

Ajuste um componente para atender às Diretrizes de acessibilidade de conteúdo da Web (WCAG) 2,1. Quando você está editando um componente em Construtor de temas e ver um símbolo de aviso, que indica que o componente não está em conformidade com as diretrizes de contraste de cor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você está editando um componente em Construtor de temas você pode encontrar um símbolo de aviso (⚠), o que indica que o componente não está em conformidade com as Diretrizes de acessibilidade de conteúdo da Web (WCAG) 2,1 para contraste de cores. A proporção de contraste WCAG 2,1 é essa Construtor de temas As metas para variáveis de conteúdo e IU são 3:1. Esta proporção determina os contraste entre as cores de tela mais claras e mais escuras e como elas se relacionam com a interface do usuário. O primeiro dígito mostra o nível de cores brilhantes e o segundo dígito mostra o nível relativo de cores

Tradução automática

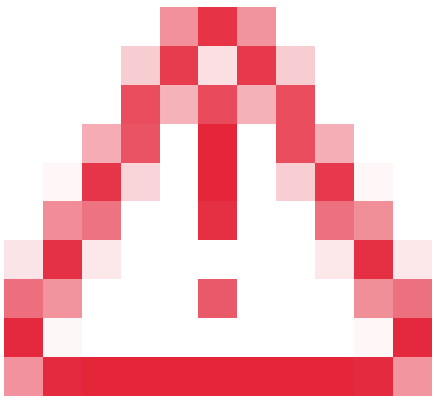
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

escuras. O limite de 3:1 fornece visibilidade ideal para usuários visualmente desafiados. Para obter mais informações, consulte Site de recomendação do W3C para as WCAG 2,1 .

O número total de violações de acessibilidade é indicado no selo numerado vermelho (25)Ao lado do painel Inspetor de acessibilidade.

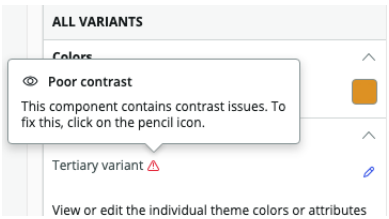
Procedimento

1. Na página Editor, acesse as violações de acessibilidade de uma das duas maneiras listadas na tabela a seguir.

Opção	Descrição
Do Inspetor de acessibilidade	**a.** Selecione o ícone Inspetor de acessibilidade para exibir uma lista de componentes com erros de acessibilidade. Um selo vermelho exibe o número de problemas de acessibilidade no seu tema. **b.** Selecione o Aviso de acessibilidade  símbolo para exibir uma descrição do aviso referente ao estado do componente que você deseja melhorar. **c.** Selecione o ícone de lápis ao lado do estado do componente que você deseja melhorar. **Nota:** A página Editor de componentes é exibida e o painel de estilo configurável exibe os ganchos editáveis disponíveis para o componente selecionado.
No menu Estilos de componente	**a.** Selecione **Editando** guia. 

Tradução automática

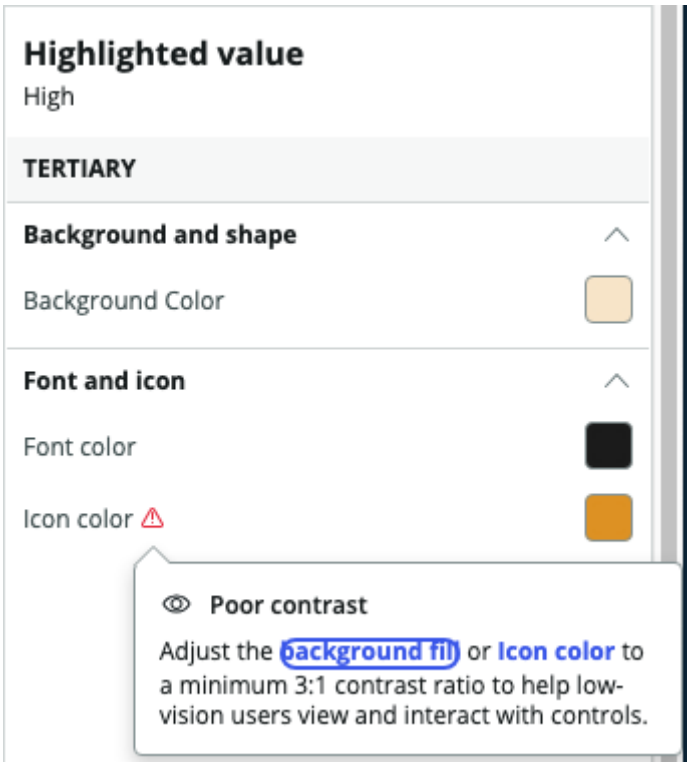
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Opção	Descrição
	b. Selecione um componente que exiba o símbolo de aviso de acessibilidade.  **c.** No painel de estilo configurável, selecione o símbolo de aviso de acessibilidade para exibir uma descrição do aviso.  **d.** Conforme indicado na mensagem de aviso, você pode selecionar o ícone de lápis para melhorar o problema de contraste. **Nota:** A página Editor de componentes é exibida e o painel de estilo configurável exibe os ganchos editáveis que estão disponíveis para o componente selecionado.

2. Selecione o símbolo de aviso de acessibilidade no painel de estilo configurável para obter mais informações para corrigir o problema.

Tradução automática

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



3. Selecione o link no aviso para corrigir o problema de contraste.

Nota: Depois de salvar as mudanças em qualquer um dos ganchos de cor, um símbolo de desfazer será exibido. Selecione o símbolo de desfazer para reverter todas as mudanças de volta para a cor original.



4. Quando você concluir as mudanças e o símbolo de aviso de acessibilidade não estiver mais visível, selecione **Salvar mudanças** .
Por exemplo, depois de selecionar uma cor que passa pela violação da taxa de contraste, o símbolo de aviso fica verde no seletor de cores.

Trabalhar com estilos de imagem

Os estilos de imagem permitem que você experimente diferentes esquemas de cores para ilustrações e substitua ilustrações padrão por suas próprias imagens personalizadas. O recurso Estilos de imagem fornece flexibilidade na personalização dos elementos visuais do seu tema.

Ilustrações de estado vazio

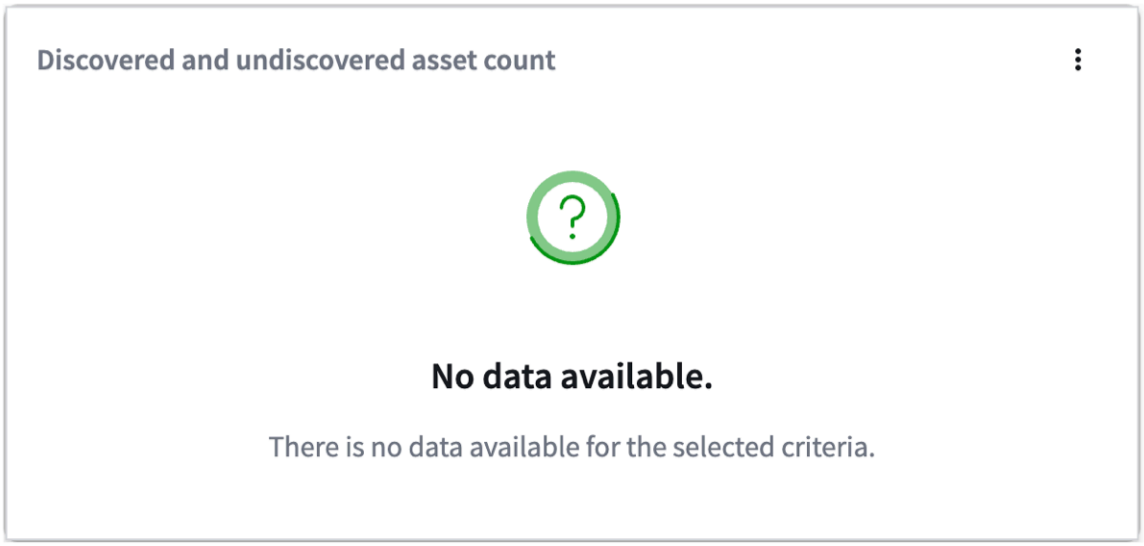
Quando um componente ou uma parte do seu Next Experience a página da web não contém dados, uma ilustração de estado vazio é exibida. As ilustrações de estado vazio podem ser adaptadas a temas e se adaptam às cores do tema da sua instância.

Importante: As ilustrações de estado vazio se aplicam a espaços de trabalho e não são compatíveis com IU principal.

Tradução automática

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

Ilustração de estado vazio



O recurso Estilos de imagem oferece os seguintes tipos de ilustração de estado vazio, cada um incluindo uma versão pequena, média e grande:

- Adicionar anexo
- Adicionar dados
- Tarefas concluídas
- Tarefas concluídas
- Erro
- Usuário iniciante
- Interrompido
- Nenhuma atividade
- Sem dados
- Tarefas concluídas
- Sem permissão
- Tarefas concluídas
- Nenhum resultado de pesquisa
- Tarefas concluídas
- Off-line
- Não configurado

Imagens personalizadas

Carregue suas imagens personalizadas para Construtor de temas para substituir as ilustrações de estado vazio padrão.

Para substituir as ilustrações de estado vazio padrão por imagens personalizadas, carregue cada tamanho de imagem individualmente. Você pode optar por substituir apenas um tamanho ou todos os três tamanhos de um tipo de estado vazio. As limitações de tamanho e formato para cada um dos três tamanhos de arquivo são as seguintes:

Tradução automática

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

Tamanho de imagem pequeno e limitações de formato

Campo	Descrição
Limite de dimensões	h56 x h56 px
Formato	SVG
Limite de tamanho de arquivo	2 MB

Tamanho médio da imagem e limitações de formato

Campo	Descrição
Limite de dimensões	w216 x h168 px
Formato	SVG
Limite de tamanho de arquivo	2 MB

Tamanho de imagem grande e limitações de formato

Campo	Descrição
Limite de dimensões	w350 x h318 px
Formato	SVG
Limite de tamanho de arquivo	2 MB

As ilustrações de estado vazio dependem de dois tokens de design que manipulam suas cores:

- -empty-state--main-object--fill
- -empty-state--main-object - contorno

As imagens personalizadas não refletem automaticamente as cores do tema. Para tornar sua imagem compatível com o tema, adicione esses tokens ao seu código usando seu editor de texto preferencial antes de carregar o SVG personalizado para Construtor de temas. Depois de adicionar esses tokens ao seu código de imagem, as imagens adotarão as cores do tema e permitirão que você edite as cores quando carregadas para Construtor de temas.

O exemplo a seguir mostra os tokens de design aplicados.

```
<style>
        .main-object--outline {
                fill:rgb(var(--empty-state--main-object--outline, var(--main-object--outline,
var(--now-color--interactive-3, 51,53,123))));
        }
        .main-object--fill {
                fill:rgb(var(--empty-state--main-object--fill, var(--main-object--fill,
var(--now-color--interactive-1, 144,146,213))));
        }
    </style>
```

Personalize as cores para ilustrações de estado vazio e imagens personalizadas

Personalize e controle as cores aplicadas automaticamente às ilustrações de estado vazio e às suas imagens personalizadas para manter sua experiência visual envolvente, mantendo o reconhecimento da marca.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Antes de editar as cores da sua imagem personalizada, você deve anexar dois tokens de design ao seu código de imagem antes de carregar a imagem para Construtor de temas. Para obter informações, consulte Substitua ilustrações de estado vazio por imagens personalizadas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

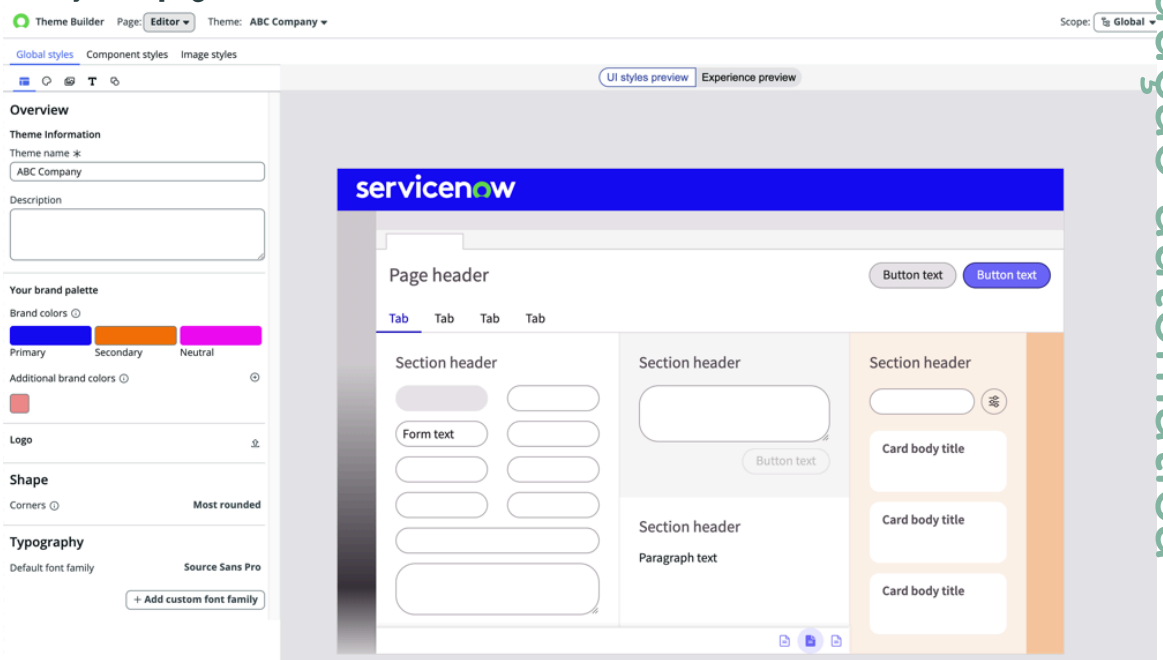
Como categoria, todas as ilustrações de estado vazio compartilham mapeamentos de gancho de cores. Como resultado, as cores que você aplica a um tipo de ilustração de estado vazio também são aplicadas a toda a categoria de ilustração de estado vazio.

Importante: A personalização de cores de ilustração de estado vazio se aplica a espaços de trabalho e não é compatível com IU principal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   . Construtor de temas A página principal é aberta em uma nova guia e exibida na exibição da página inicial.
2. Use a lista suspensa Página para selecionar a exibição da página do Editor.

Exibição da página do editor

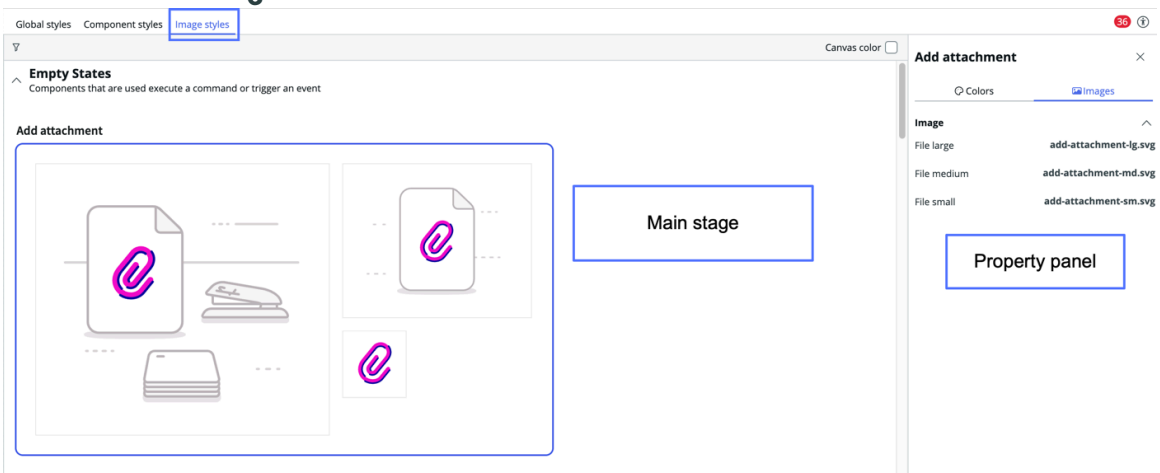


3. Na lista suspensa Tema, selecione o tema que você deseja editar.
4. Selecione **Estilos de imagem** no painel estilos gerais.
   As ilustrações de estado vazio disponíveis para edição são exibidas na fase principal e agrupadas por tipo.

Tradução automática

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

Guia Estilos de imagem selecionada



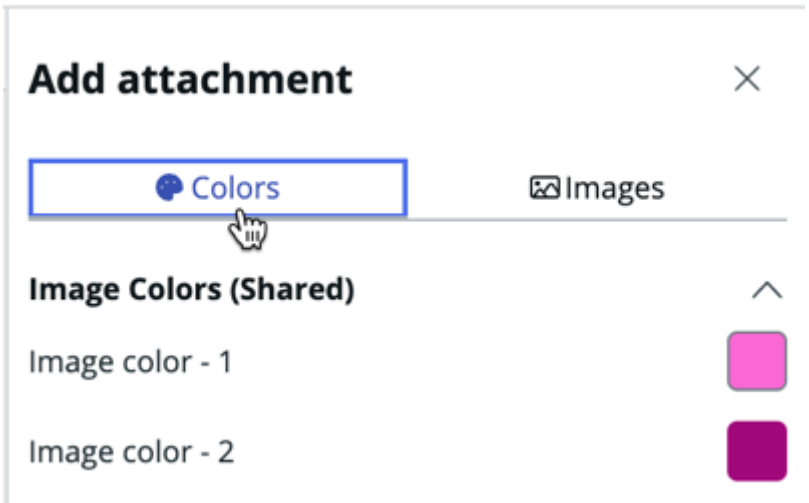
5. Selecione qualquer tipo de ilustração de estado vazio na fase principal.

   Nota: Personalizar as cores de qualquer tipo de ilustração de estado vazio aplicará a mudança de cor a toda a categoria de estado vazio, independentemente do tipo selecionado.

   O painel de propriedades é aberto automaticamente.

6. No painel Propriedades, selecione **Cores** guia.

Guia Cores do painel de propriedades

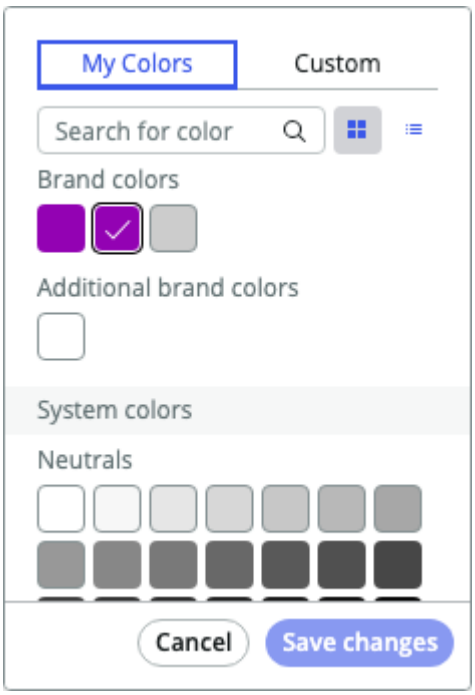


7. Selecione uma cor de imagem para editar a cor usando o seletor de cores.

Tradução automática

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

Seletor de cores



Nota: Por padrão, a guia Minhas cores mostra todas as cores disponíveis para a ilustração. Você também pode usar a guia Personalizado para selecionar uma nova cor.

8. Ao concluir as mudanças, selecione **Salvar mudanças** .

Nota: Depois de salvar as mudanças em qualquer um dos ganchos de cor, um símbolo Remover substituição será exibido. O símbolo Remover substituição permite reverter as mudanças de cor de volta para as cores originais geradas automaticamente.



Resultado
As novas cores são aplicadas a todos os tipos de ilustração de estado vazio, incluindo todas as imagens personalizadas que você carregou anteriormente com tokens de design aplicados.

Se o seu tema for publicado, as edições de ilustração de estado vazio ficarão visíveis para os usuários que tiverem seu tema aplicado após a atualização. Para obter informações sobre como publicar temas, consulte Publique seus temas com Construtor de temas.

Substitua ilustrações de estado vazio por imagens personalizadas

Modifique ou substitua as ilustrações de estado vazio padrão por suas próprias imagens personalizadas para garantir que os elementos visuais reflitam a identidade visual da sua empresa.

Antes de Iniciar
Para tornar sua imagem compatível com o tema, adicione os dois tokens de design a seguir ao seu código usando seu editor de texto preferencial antes de carregar o SVG personalizado para Construtor de temas.

Tradução automática

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

- `--empty-state--main-object--fill`
- `--empty-state--main-object—outline`

Para obter mais informações, consulte Trabalhar com estilos de imagem.

Função necessária: administrador

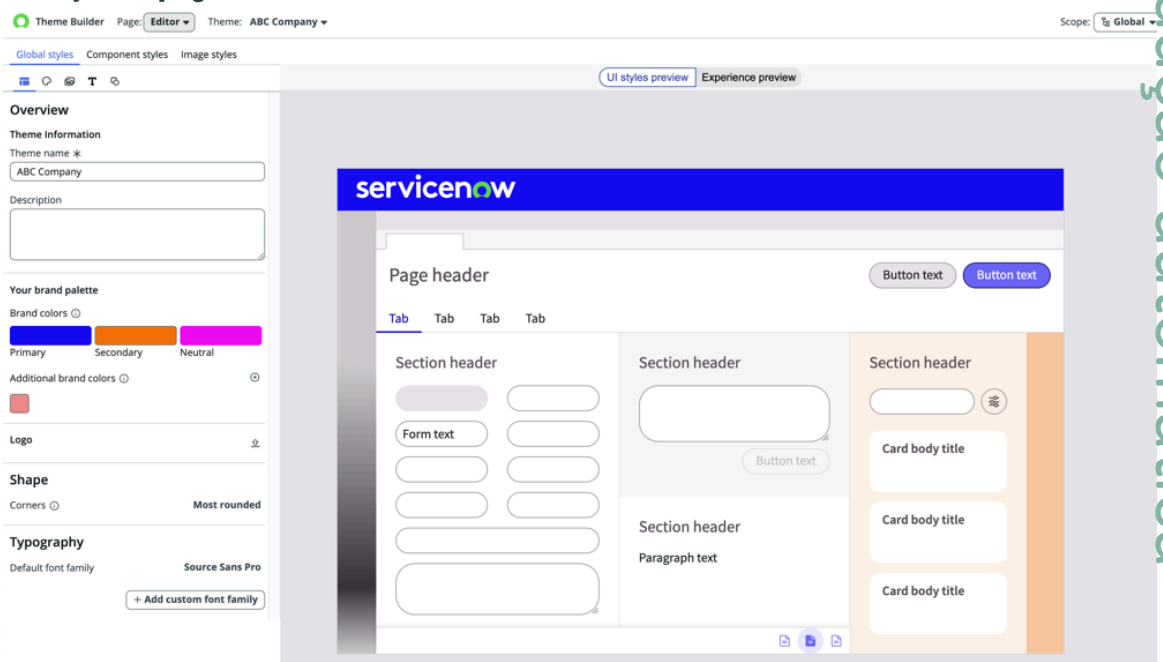
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante: As imagens personalizadas se aplicam a espaços de trabalho e não são compatíveis com IU principal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   . Construtor de temas A página principal é aberta em uma nova guia e exibida na exibição da página inicial.
2. Use a lista suspensa Página para selecionar a exibição da página do Editor.

Exibição da página do editor

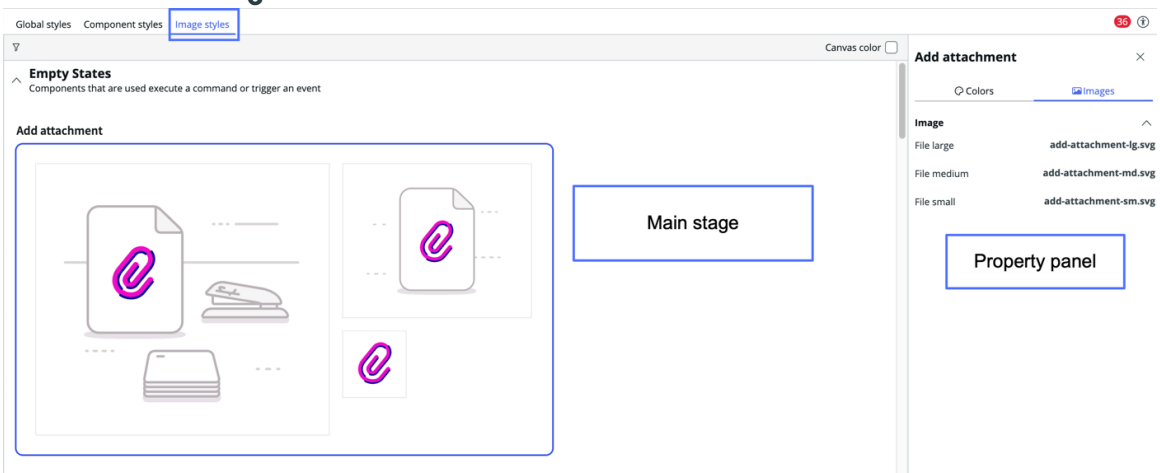


3. Na lista suspensa Tema, selecione o tema que você deseja editar.
4. Selecione **Estilos de imagem** no painel estilos gerais.
   As ilustrações de estado vazio são exibidas na fase principal e agrupadas por tipo.

Tradução automática

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

Guia Estilos de imagem selecionada



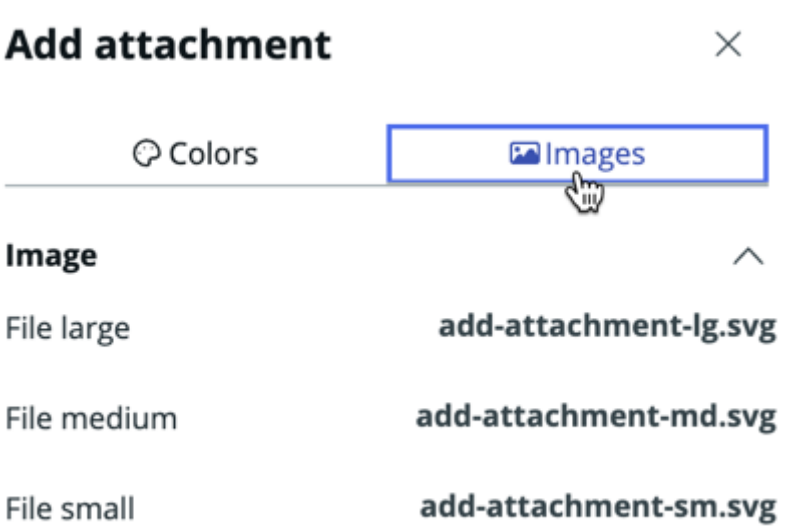
5. Use uma das seguintes opções para selecionar a ilustração de estado vazio que você deseja substituir.

- Selecione o ícone Filtro e expanda a categoria estados vazios para selecionar a ilustração de estado vazio específica que você deseja substituir.
- Percorra a lista de ilustrações de estado vazio na fase principal.

O painel de propriedades é aberto automaticamente.

6. No painel Propriedades, selecione **Imagens** guia.

Guia Imagens do painel de propriedades



7. Selecione o arquivo de imagem grande, médio ou pequeno da ilustração que você deseja substituir.

Nota: Você só pode substituir um tamanho de imagem por vez.

O modal de upload de imagens é exibido.

Tradução automática

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

Modal Carregar imagens



8. Use uma das seguintes opções para carregar sua imagem personalizada:

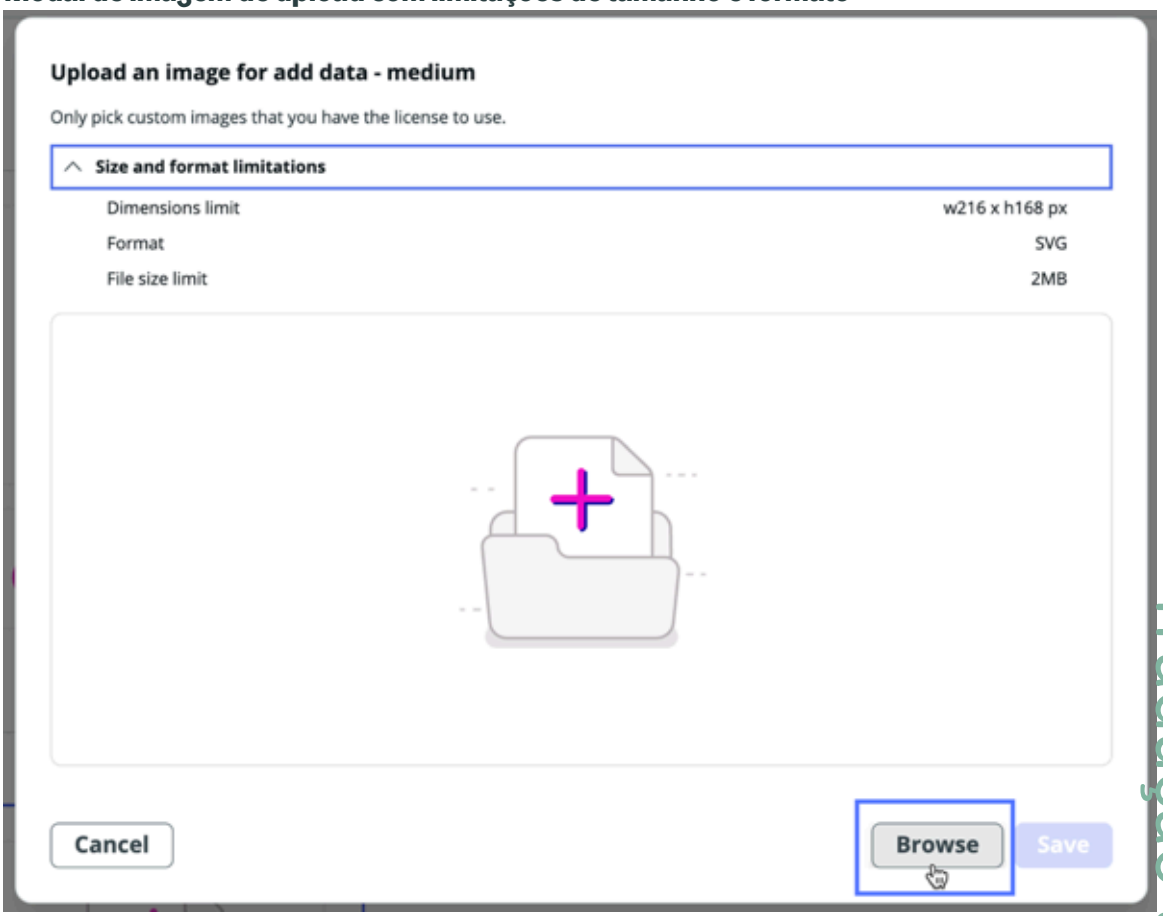
- Selecione **Procurar** , escolha seu arquivo de imagem personalizada no navegador de arquivos do computador e selecione **Aberto** .
- Arraste o arquivo de imagem personalizada do navegador de arquivos do seu computador e solte a imagem diretamente no modal.

Consulte o modal de carregamento de imagem para obter limitações de tamanho e formato. Se sua imagem personalizada não atender ao tamanho e ao formato necessários, sua imagem não será salva.

Tradução automática

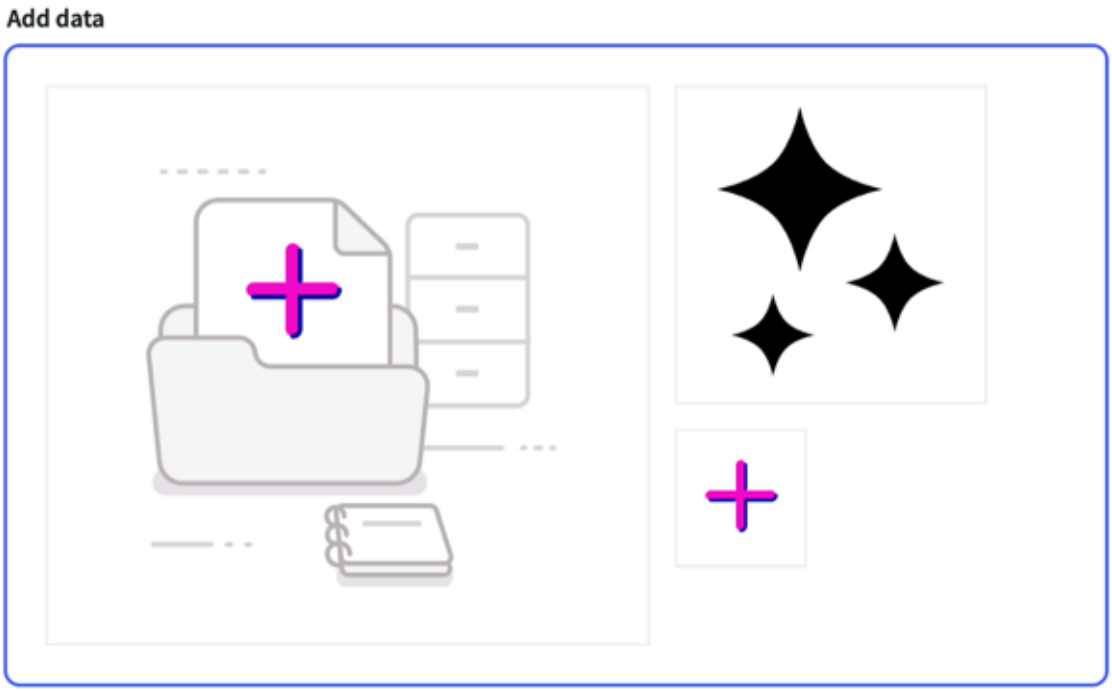
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Modal de imagem de upload com limitações de tamanho e formato



9. Selecione **Save** (Salvar).
Sua imagem personalizada aparece na fase principal dentro da categoria de estado vazia que você escolheu.

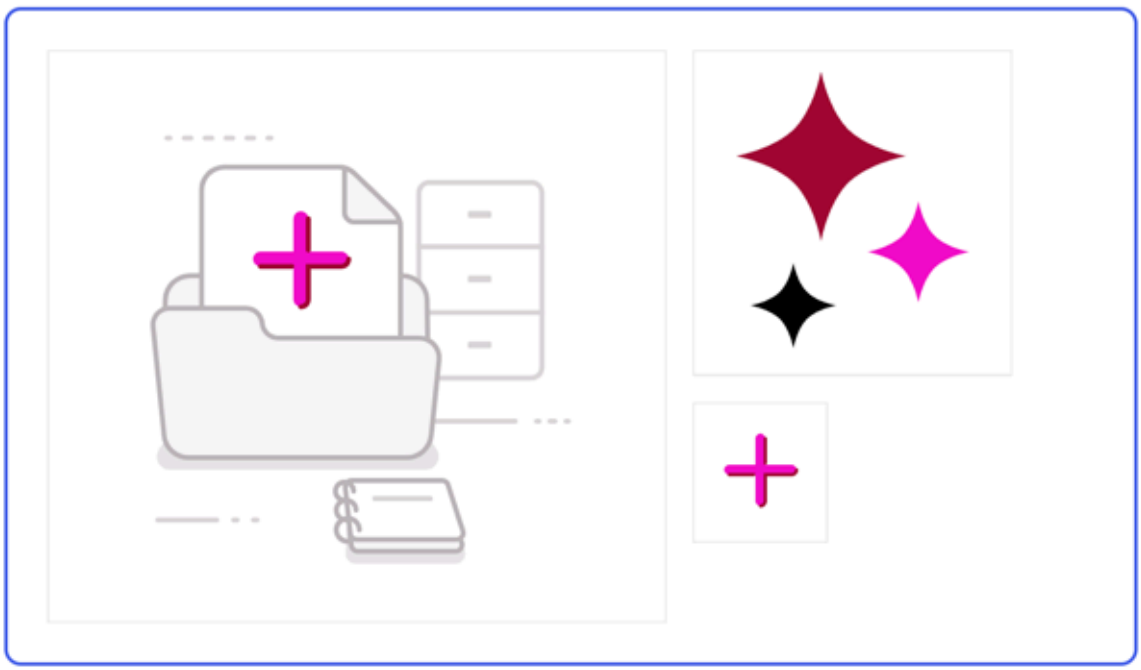
Adicionar categoria de estado vazio de dados com imagem personalizada exibida



Tradução automática

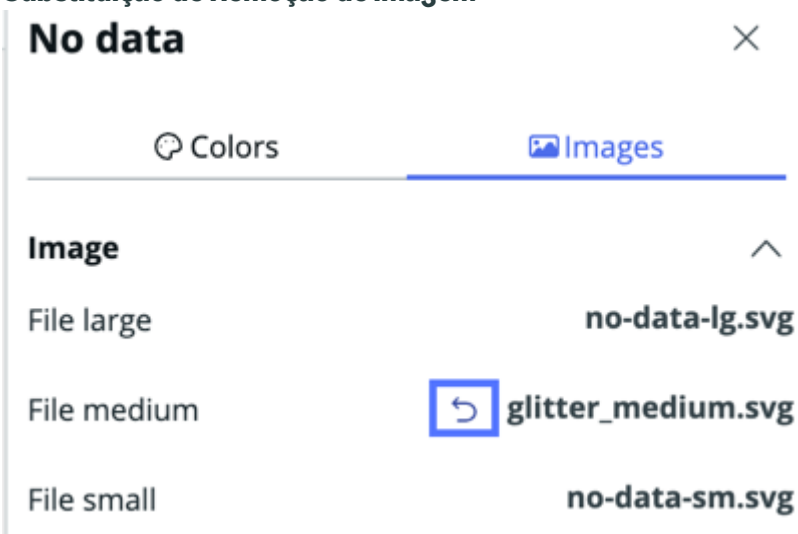
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Adicionar categoria de estado vazio de dados com imagem personalizada exibida (tokens de design aplicados à imagem)



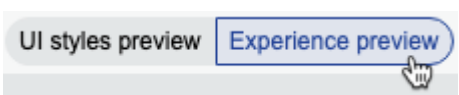
10. Opcional: Selecione o símbolo Remover substituição se quiser restaurar a ilustração de estado vazio padrão.

Substituição de Remoção de imagem



11. Opcional: Visualize suas edições antes de publicar seu tema em sua instância.

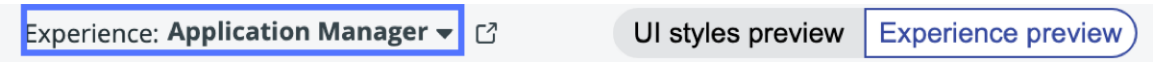
a. Selecione **Visualização da experiência** No painel Estilos globais.



b. Selecione a experiência que você deseja visualizar na lista suspensa Experiência.

Tradução automática

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



c. Selecione o ícone Abrir em uma nova guia para abrir a experiência em uma nova guia.

Resultado

Depois de carregar sua imagem personalizada com os dois tokens de design aplicados, você pode personalizar as cores usando Construtor de temas assim como você faria para ilustrações de estado vazio padrão. Para obter informações sobre como personalizar cores, consulte Personalize as cores para ilustrações de estado vazio e imagens personalizadas.

Se o seu tema for publicado, suas imagens personalizadas ficarão visíveis para os usuários que tiverem seu tema aplicado após a atualização. Para obter mais informações sobre como publicar temas, consulte Publique seus temas com Construtor de temas.

Publique seus temas com Construtor de temas

Publique vários temas em sua instância da Web ou um único tema em sua instância móvel para refletir a marca da sua empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atualmente, as instâncias móveis só podem acomodar um tema publicado por vez.

Se você quiser publicar um tema em aplicativos para celular específicos, você pode usar Construtor de apps para celular . Todos os temas criados usando Construtor de temas estão disponíveis para publicação em Construtor de apps para celular .

Next Experience Os temas Polaris e Coral estão disponíveis para publicação em Construtor de temas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   . Construtor de temas A página principal aparece na exibição da página inicial.
2. Na exibição da página inicial, selecione a exibição da página do gerente para ver os temas que você criou.
3. Decida qual tema você deseja publicar na seção Não publicado.

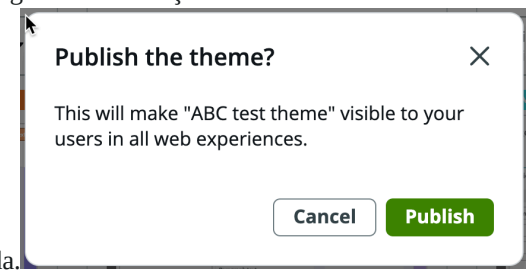
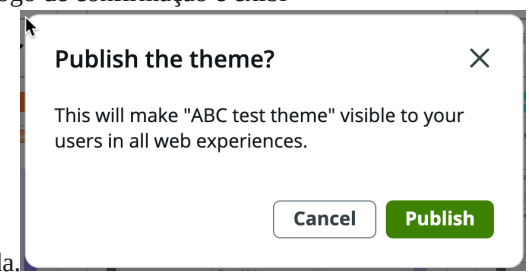
   Nota: Quando você tiver selecionado o tema que deseja publicar, verifique se selecionou o escopo correto para o tema no seletor de escopo da aplicação.

4. Para publicar seus temas, conclua uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Publique usando o menu Mais ações de exibição de lista ou grade	Na seção Não publicado, selecione o ícone Mais ações no tema que você deseja publicar e selecione **Publicar** .

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	Nota: Uma caixa de diálogo de confirmação é exibida. 
Publique usando o recurso de arrastar e soltar da exibição de lista	Na seção Não publicado, passe o mouse sobre o tema que você deseja publicar e arraste o tema para a seção Publicado. **Nota:** Uma caixa de diálogo de confirmação é exibida. 

5. Selecione **Publicar**.
   O tema aparece na seção Publicado da página Gerente.

   Nota: Depois de publicar seu tema em sua instância, os usuários devem Selecione o tema na preferência de Tema .

6. **Opcional:** Selecione um tema como padrão se você tiver publicado vários temas em sua instância da Web.

   (Optional) Se você publicou apenas um tema em sua instância da Web, esse tema será o tema padrão. O tema padrão aparece primeiro na preferência de Tema do usuário. Para obter mais informações, consulte Defina o tema padrão.

7. **Opcional:** Defina a ordem de apresentação dos seus temas se você tiver publicado vários temas em sua instância da Web.

   Nota: A ordem da apresentação determina como os temas aparecem na preferência de Tema do usuário.

   Para obter mais informações sobre definir a ordem De seus temas usando o recurso de arrastar e soltar da exibição de lista, consulte Defina a ordem de apresentação do seu Construtor de temas temas.

   Para obter informações sobre como definir a ordem usando a Next Experience, consulte Publique vários temas em Next Experience.

Tradução automática

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

8. Atualize seu navegador para exibir o novo tema publicado em sua instância.

> **Nota:** Somente temas criados em Construtor de temas pode ser editado e publicado usando Construtor de temas. Temas da Web e para celular que você pode ter criado fora de Next Experience(Por exemplo, na IU legada para celular ou IU principal) não pode ser exibido ou editado em Construtor de temas. Para reutilizar esses temas legados, você deve recriá-los em Construtor de temas.
>
> Se você criou e publicou temas fora de Construtor de temas e você quiser revertê-los, navegue até as tabelas em que eles estão armazenados e reaplique-os. No entanto, se você quiser mudar os temas em aplicações móveis individuais, poderá fazê-lo usando Construtor de apps para celular .

Defina o tema padrão

Defina um preferencial Construtor de temas tema como padrão para suas experiências na web quando vários temas são publicados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você publicou apenas um tema em sua instância da Web, esse tema será definido automaticamente como o tema padrão.

O tema padrão é tratado como o primeiro tema exibido no Next Experience Preferência do usuário do tema. Se um usuário não fez uma seleção na preferência do usuário Tema, o tema padrão será exibido.

Procedimento

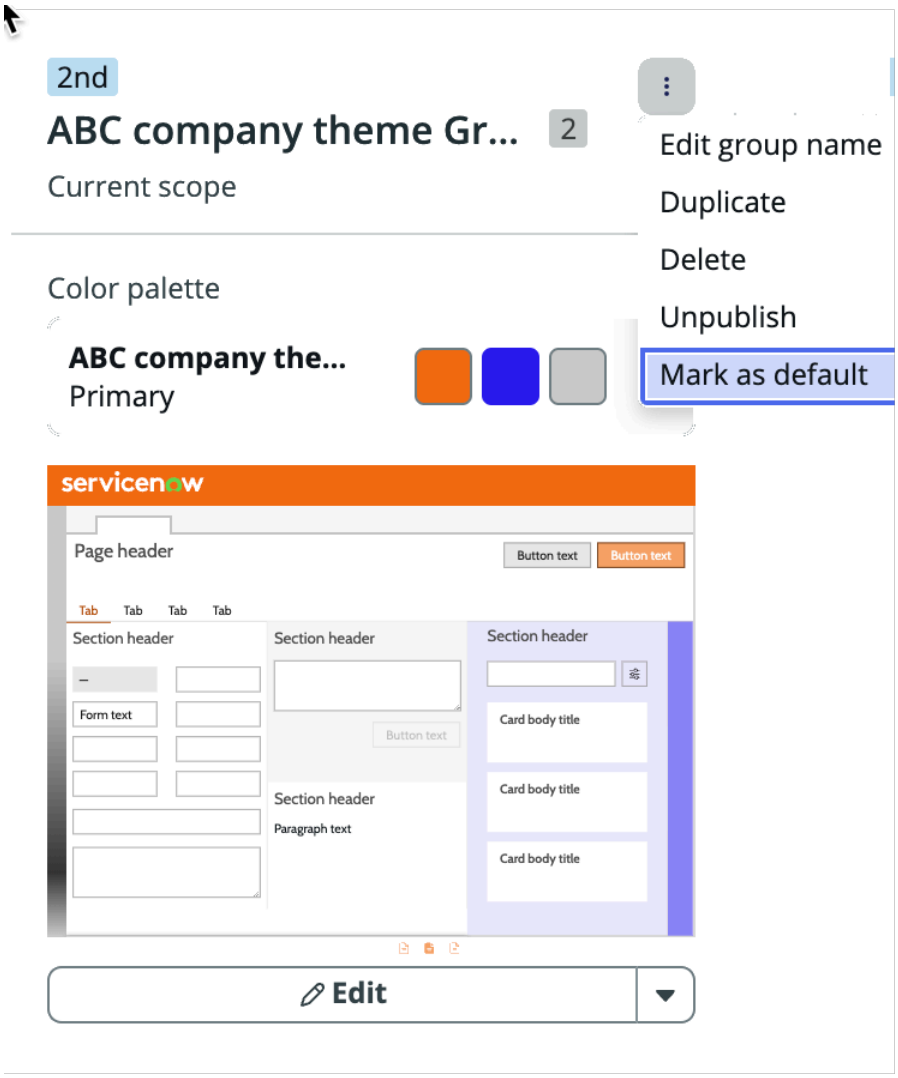
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   . Construtor de temas A página principal aparece na exibição da página inicial.
2. Na exibição da página inicial, selecione a exibição da página do gerente para ver os temas que você criou.
3. Escolha o tema que você deseja definir como padrão na seção Publicado.

> **Nota:** Quando você tiver selecionado o tema que deseja definir como padrão, verifique se selecionou o escopo correto para o tema no seletor de escopo da aplicação.

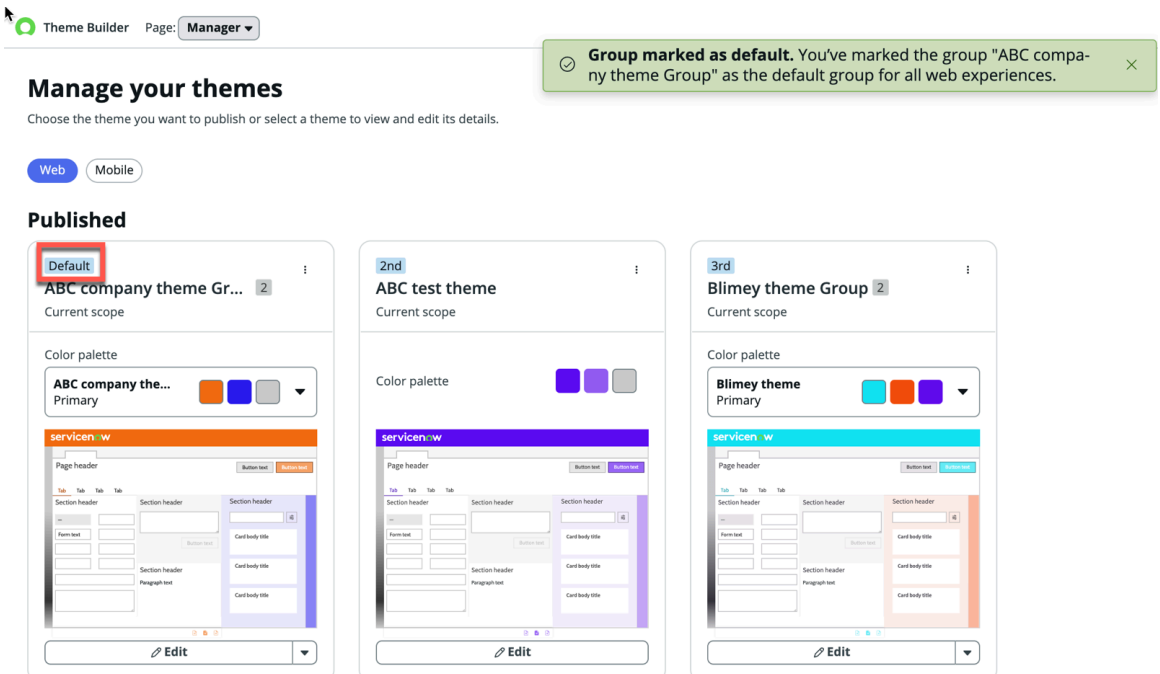
4. Selecione o ícone Mais ações ⋮ no tema que você selecionou e selecione **Marcar como padrão** .

Tradução automática

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



O tema é listado como o padrão na seção Publicado. O tema padrão é tratado como o primeiro tema e cada tema listado após o tema padrão segue uma ordem sequencial.



Tradução automática

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

5. Atualize seu navegador para exibir o novo tema.
   O tema padrão aparece primeiro na preferência de Tema do usuário.

Defina a ordem de apresentação do seu Construtor de temas temas

Defina a ordem do seu Construtor de temas Temas para configurar como eles são exibidos nas preferências de Tema do usuário.

Antes de Iniciar

- Antes de definir a ordem dos seus temas, verifique se você tem mais de um tema publicado. Para obter mais informações sobre como publicar seu Construtor de temas temas, consulte Publique seus temas com Construtor de temas.
- Verifique se você selecionou o escopo correto para o tema no seletor de escopo da aplicação.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

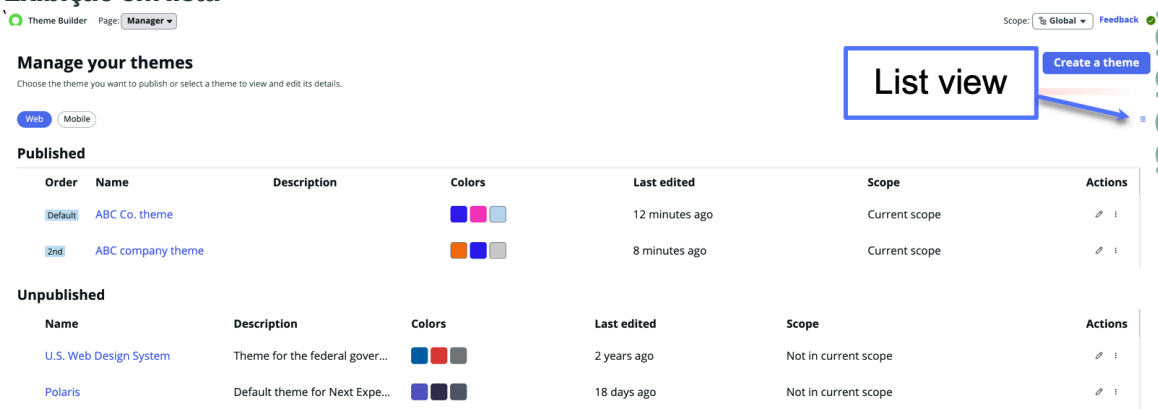
Definindo a ordem para seu Construtor de temas temas permite que você controle como seus temas são exibidos no Next Experience Preferência do usuário do tema.

Definir ordem para seus temas só está disponível para instâncias da Web. As instâncias móveis só podem acomodar um tema publicado por vez.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   . Construtor de temas A página principal aparece na exibição da página inicial.
2. Na exibição da página inicial, selecione a exibição da página do gerente para ver os temas que você criou.
3. Selecione a Exibição de lista para exibir uma lista de seus temas publicados e não publicados.

Exibição em lista



4. Na seção Publicado, passe o mouse sobre o tema escolhido e arraste o tema para a ordem que preferir.
   O tema padrão é tratado como o primeiro tema exibido no Next Experience Preferência do usuário do tema. Se você excluir ou mover o tema padrão de sua posição, o próximo tema listado se tornará o padrão. Se um usuário não fez uma seleção na preferência do usuário Tema, o tema padrão será exibido. Cada tema listado após o tema padrão segue uma ordem sequencial e é exibido nessa ordem na preferência de Tema do usuário.

> **Nota:** Se você tiver temas criados fora de Construtor de temas, A ordem exibida pode não refletir todos os temas disponíveis na preferência do usuário Tema.

Tradução automática

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

Construtor de temas e domain separation

O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Trabalhando com o tema escuro

O tema escuro emite menos luz azul, tornando o ecrã mais fácil para os seus olhos e menos perturbador em condições de pouca luz. O tema escuro é compatível com espaços configuráveis, listas, formulários, painéis e relatórios.

. Next Experience Os temas Coral e Polaris têm uma variante escura habilitada por padrão, mas as variantes escuras podem não se aplicar a todas as experiências.

Nota: Algumas páginas personalizadas não herdam o tema escuro, o que pode criar inconsistências visuais no ambiente clássico. Esse comportamento é esperado e é responsabilidade do administrador excluir o tema escuro do seu ambiente clássico se as inconsistências forem inaceitáveis para sua empresa.

Abra o menu de tema

Use Next Experience Menu de tema para mudar rapidamente seu tema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você seleciona qual registro de tema está ativo para a instância, todas as variantes associadas e paletas de cores alternativas são exibidas no menu Temas. Seus usuários podem selecionar entre as variantes disponíveis e paletas de cores alternativas associadas ao tema atual no menu Temas.

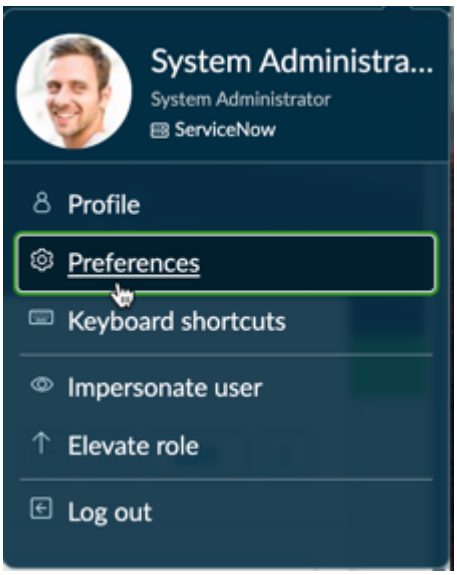
Procedimento

1. Selecione o menu do usuário, representado pelo ícone de usuário ou iniciais no Next Experience Navegação unificada.
2. Selecione **Preferências** .

Tradução automática

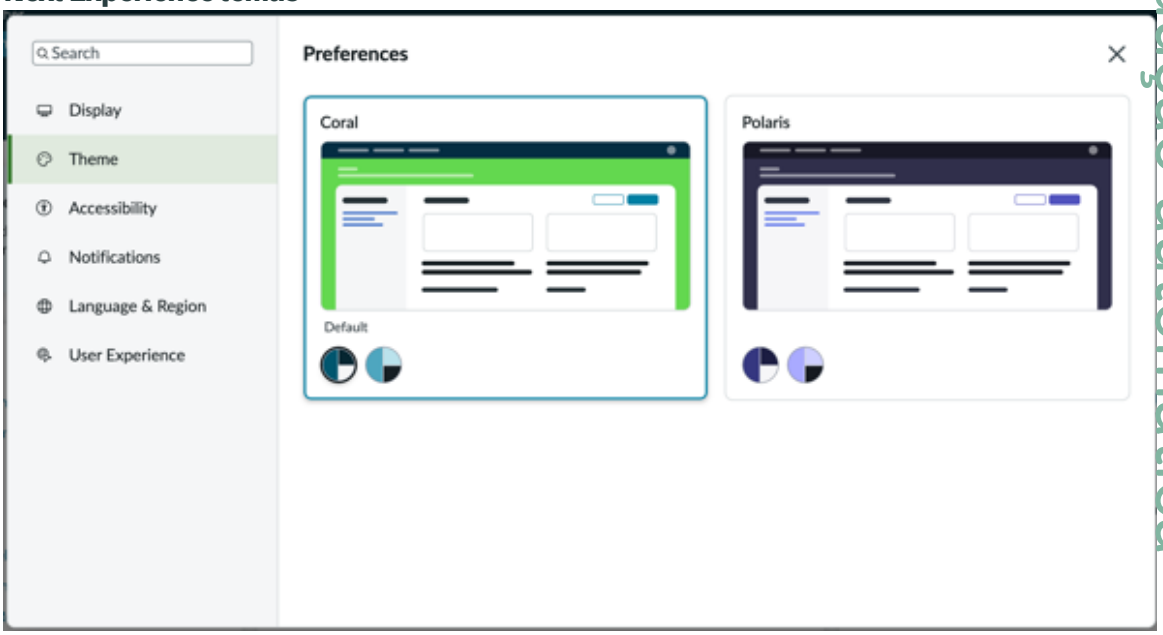
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Preferências



3. Selecione **Tema** lado a lado.

Next Experience temas



Nota: As imagens do tema exibidas dependem do registro do tema selecionado para a instância. Seus usuários podem selecionar a variante ou a paleta de cores alternativa anexada ao registro de tema que desejam usar em seu próprio ambiente de trabalho.

Cada cartão de tema exibe o tema principal e todas as variantes ou paletas de cores alternativas associadas a esse tema principal. Passe o mouse sobre os círculos abaixo do tema principal para exibir uma visualização da variante ou da paleta de cores alternativa.

Seus usuários podem selecionar paleta de cores variante ou alternativa que eles desejam adotar para sua instância.

Tradução automática

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

Habilite o. Next Experience tema escuro para ambiente clássico limitado e espaços configuráveis

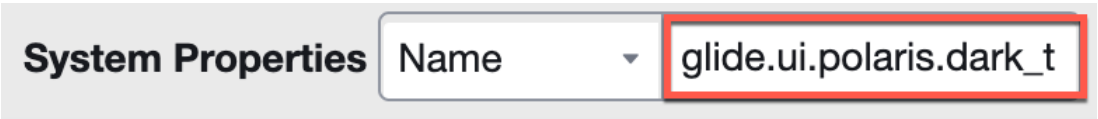
Habilite o. Next Experience tema escuro para ambiente clássico limitado e espaços configuráveis usando propriedades do sistema.

Antes de Iniciar

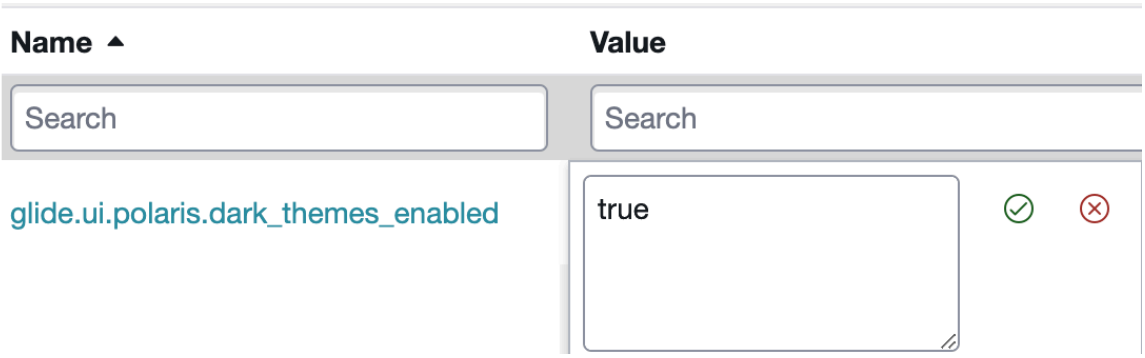
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, no navegador de filtros, pesquise `sys_properties.list` .
2. Na barra de pesquisa de lista, pesquise `glide.ui.polaris.dark_themes_enabled` .



3. Habilite o tema escuro para uso em seu Next Experience ambiente clássico limitado e instâncias de espaço configuráveis por configuração `glide.ui.polaris.dark_themes_enabled` . **Verdadeiro** .



Desabilite o tema escuro em todos Next Experience instâncias

Desabilite o. Next Experience tema escuro em todos Next Experience instâncias.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, no navegador de filtros, pesquise `sys_properties.list` .
2. Na barra de pesquisa de lista, pesquise `glide.ui.polaris.dark_themes_enabled` .
3. Desabilite o tema escuro em todos os seus Next Experience instâncias por configuração `glide.ui.polaris.dark_themes_enabled` . **Falso** .

Habilite o tema escuro somente em espaços configuráveis

Habilite o. Next Experience tema escuro somente em espaços configuráveis e não para o ambiente clássico. O tema escuro emite menos luz azul, tornando o ecrã mais fácil para os seus olhos e menos perturbador em condições de pouca luz.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e no navegador de filtros, pesquise `sys_properties.list` .
2. Na barra de pesquisa de lista, pesquise `glide.ui.polaris.dark_themes_enabled` .
3. Habilite o tema escuro em todos os seus Next Experience espaços configuráveis por configuração `glide.ui.polaris.dark_themes_enabled` . **Verdadeiro** .
4. Na barra de pesquisa de lista, pesquise `glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode` .
5. Exclua o tema escuro no ambiente clássico definindo `glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode` . **Verdadeiro** .

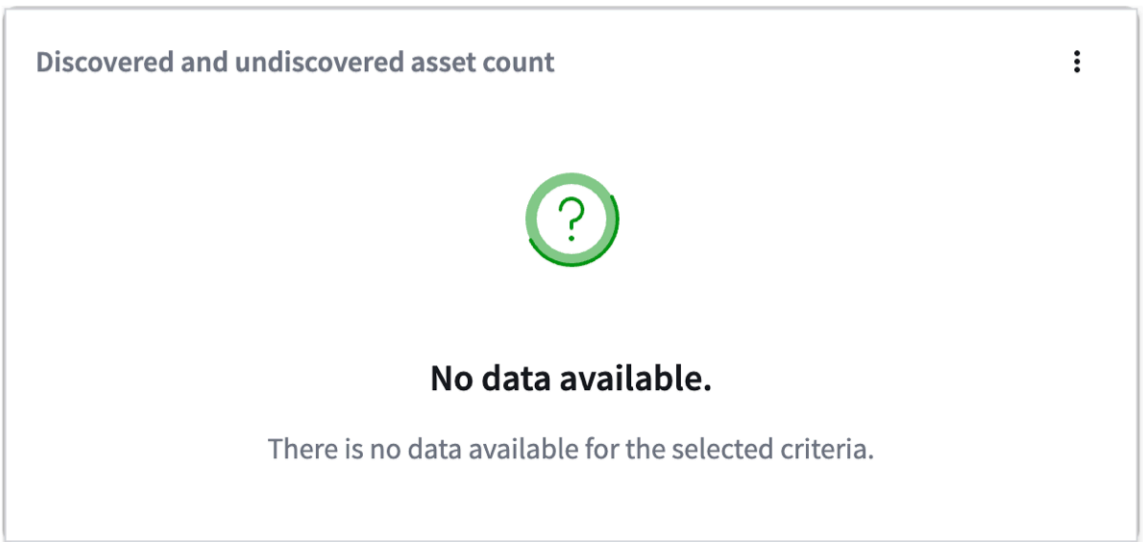
> **Nota:** Se você selecionar o tema escuro, o tema escuro se aplicará somente aos espaços configuráveis. O ambiente clássico permanece no tema padrão.

Trabalhar com imagens de estado vazio com tema

Adicione imagens de estado vazio com tema para personalizar estados vazios e melhorar a experiência do usuário. os estados vazios incluem orientação ou ações para os usuários adicionarem ou criarem conteúdo.

Quando um componente ou uma parte do seu Next Experience a página da web não contém dados, uma imagem de estado vazia é exibida. As imagens de estado vazio podem ser adaptadas a temas e se adaptam às cores do tema da sua instância.

Imagem de estado vazia



Há 12 tipos de imagem de estado vazio disponíveis, cada um incluindo uma versão pequena, média e grande. Ao criar um tema usando Construtor de temas Um registro de Imagens de estilos de UX é criado, no entanto, o registro está vazio. Por padrão, o tema usa imagens com tema de estado vazio do sistema de base. Se você optar por substituir essas imagens, consulte Personalize imagens de estado vazio que podem ser selecionadas para o tema.

Você pode inserir uma imagem de estado vazia em sua experiência personalizada usando o componente Ilustração em Construtor de IU. O componente Ilustração exibe todas as imagens de estado vazio disponíveis. Para obter mais informações sobre o componente de ilustração, consulte Estado vazio do sistema de design do Horizon .

Você também pode adicionar imagens personalizadas usando o componente Ilustração personalizada em Construtor de IU.

Tradução automática

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

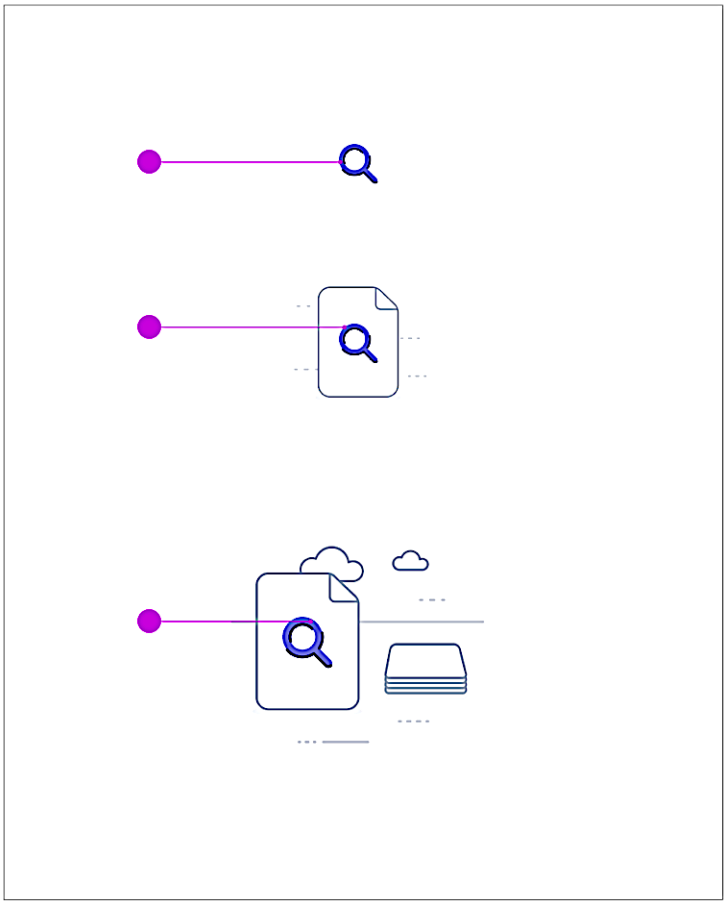
Imagem de estado vazio passível de tema com ganchos de tema

As imagens a seguir representam a imagem de estado vazio Sem resultados de pesquisa junto com os ganchos de tema necessários para cada variação.

Nenhum resultado de pesquisa (destaque sólido)

No Search Results (accent solid)

$now-color_interactive-1



O gancho de tema necessário para esta variação é `now-color_interactive-1` .

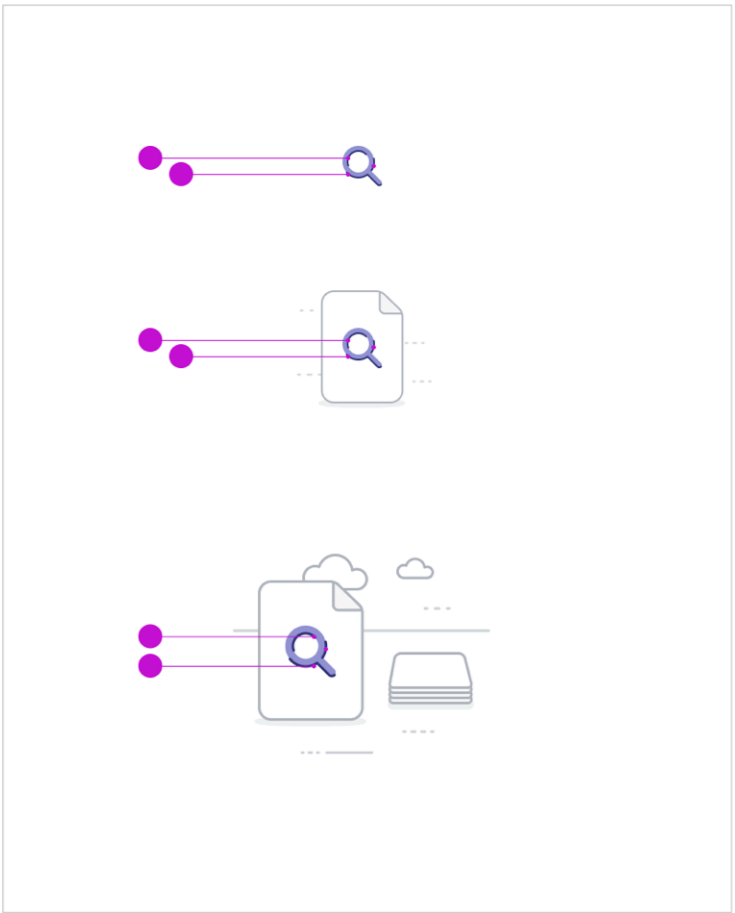
Tradução automática

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

Nenhum resultado de pesquisa (contorno de destaque)

No Search Results (accent outline)

$now-color_interactive-3



O gancho de tema necessário para esta variação é `now-color_interactive-3` .

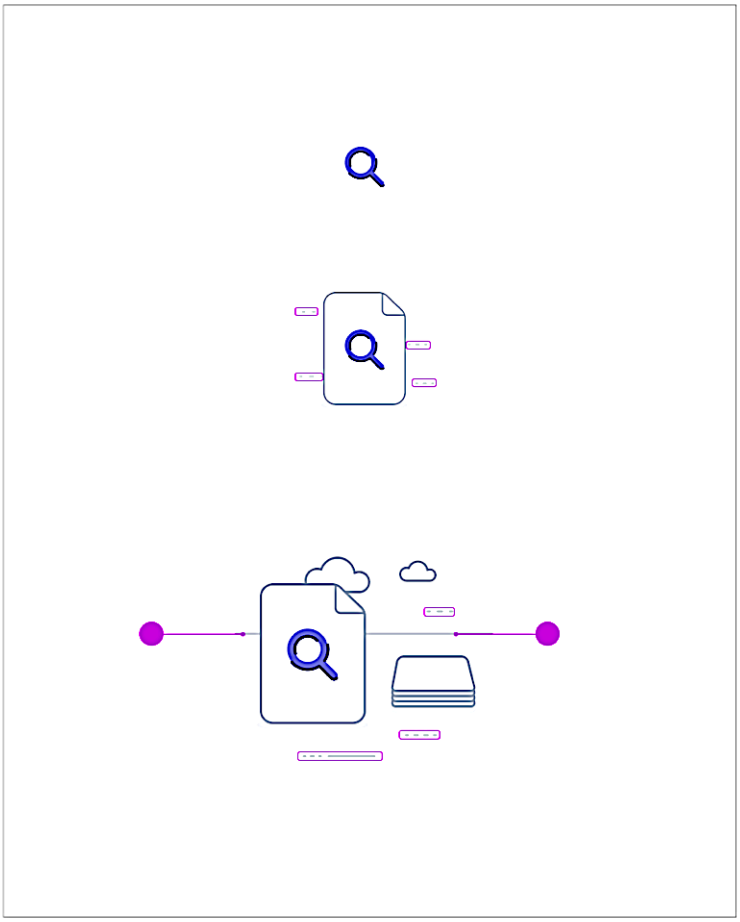
Tradução automática

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

Nenhum resultado de pesquisa (contornos subtis)

No Search Results (subtle outlines)

$now-color_border--secondary
60% opacity



O gancho de tema necessário para esta variação é `now-color_border-secondary` .

Tradução automática

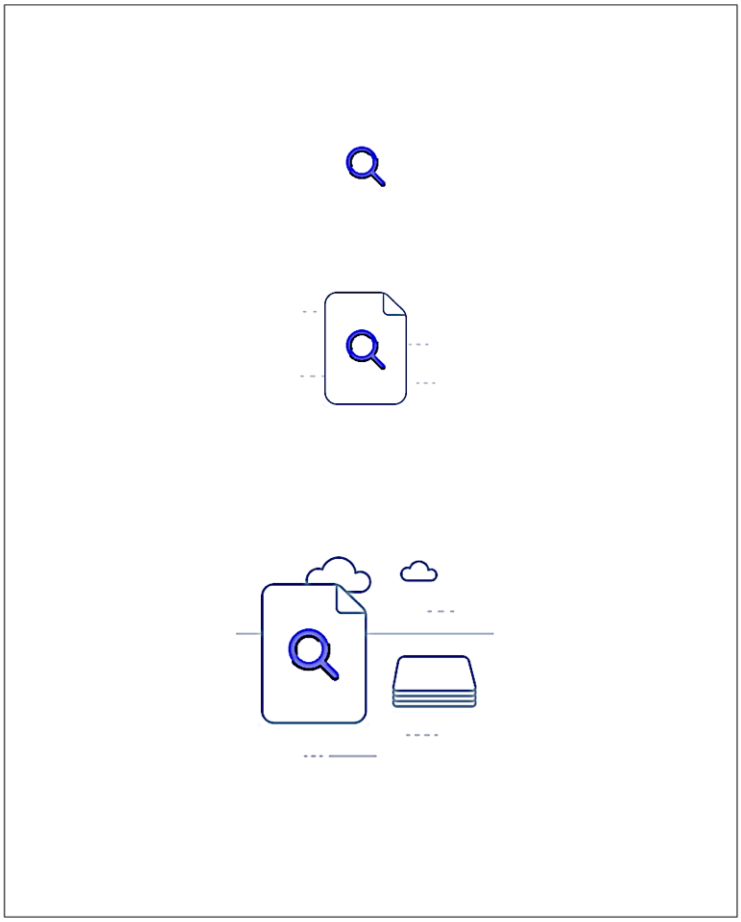
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nenhum resultado de pesquisa (detalhe escuro do assunto)

No Search Results (subject dark detail)

$now-color_border--tertiary

N/A on this empty state



O gancho de tema necessário para esta variação é `now-color_border-teciário` .

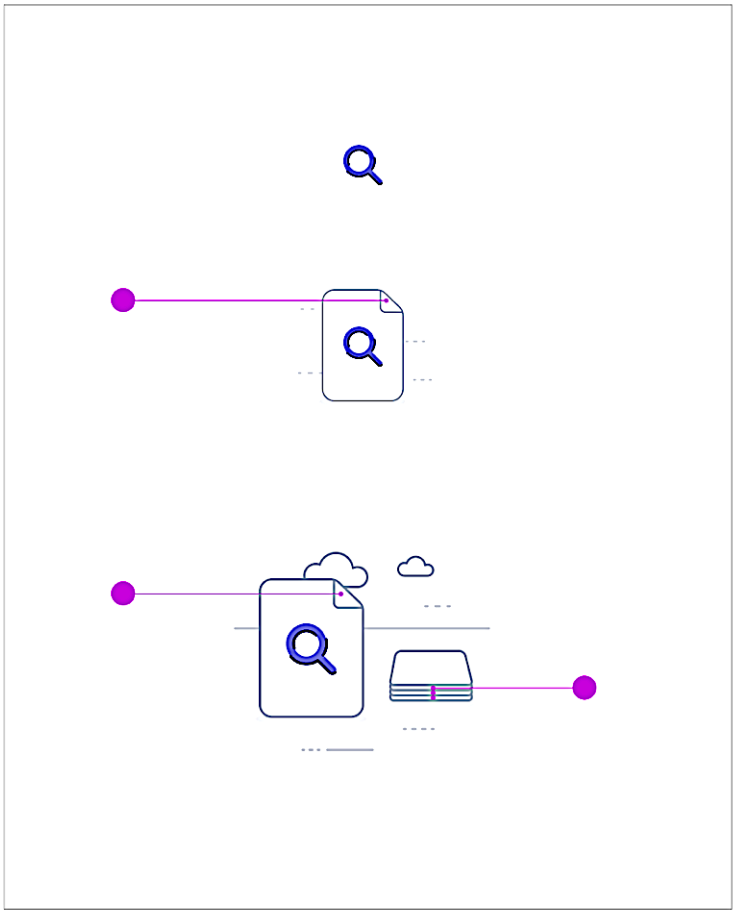
Tradução automática

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

Nenhum resultado de pesquisa (detalhe da luz do assunto)

No Search Results (subject light detail/fill)

$now-color_background--secondary



O gancho de tema necessário para esta variação é `now-color_background-secondary` .

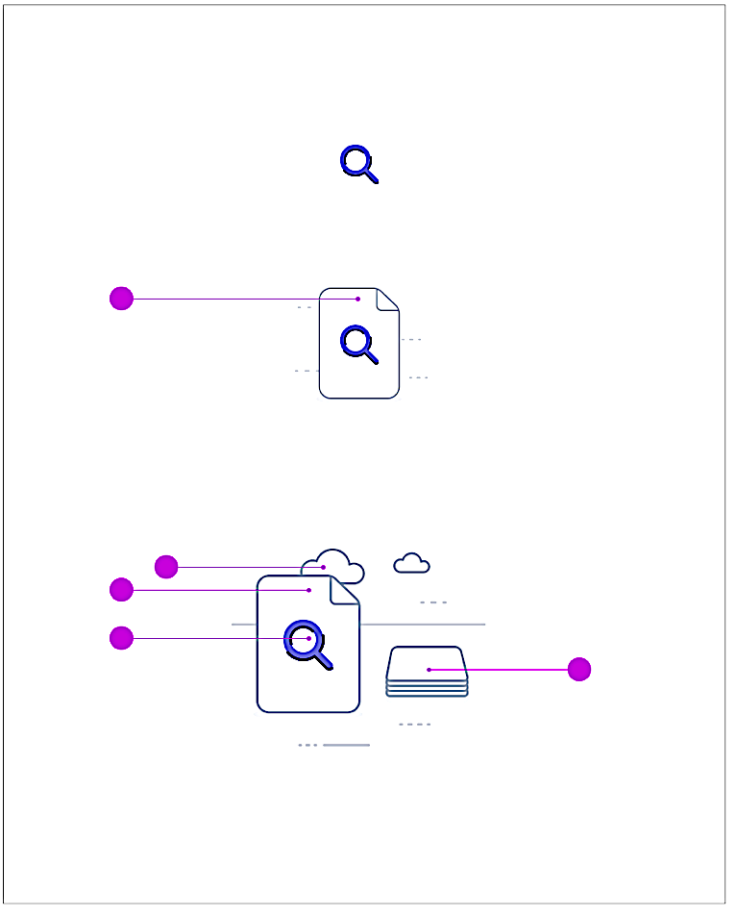
Tradução automática

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

Nenhum resultado de pesquisa (preenchimento de assunto)

No Search Results (subject fill)

$now-color_background--primary



O gancho de tema necessário para esta variação é `now-color_background-primary` .

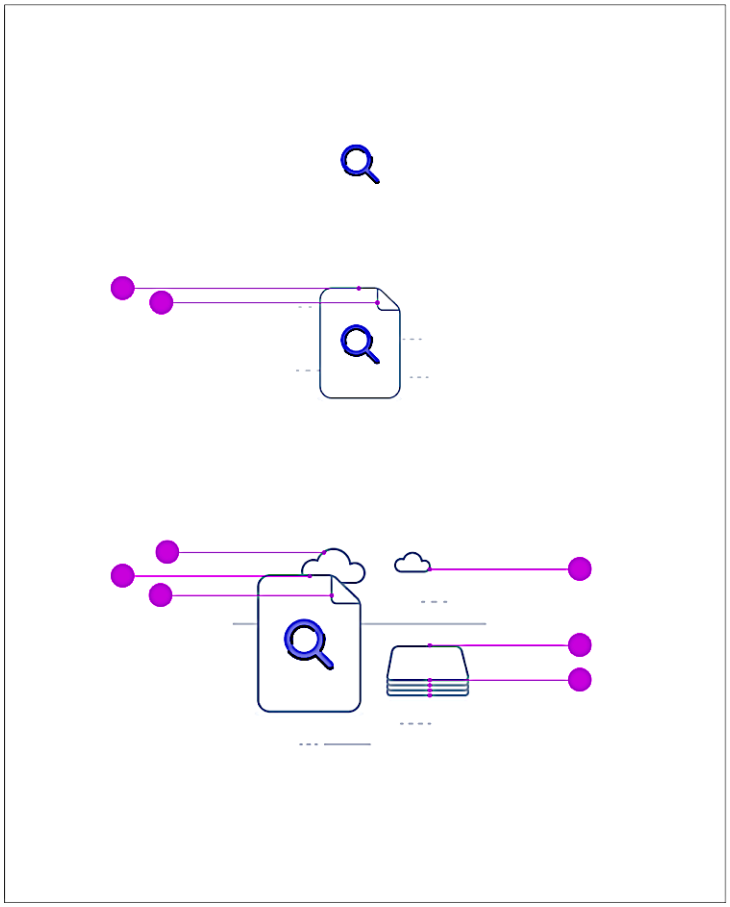
Tradução automática

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

Nenhum resultado de pesquisa (descrição do assunto)

No Search Results (subject outline)

$now-color_border--secondary



O gancho de tema necessário para esta variação é `now-color_border-secondary`.

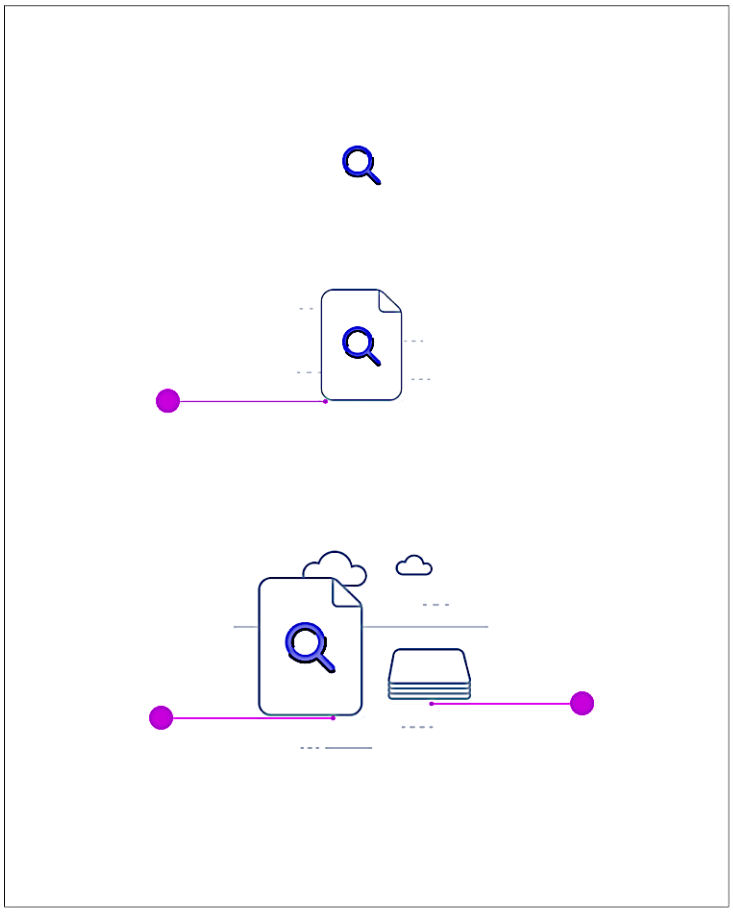
Tradução automática

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

Nenhum resultado de pesquisa (sombras de assunto)

No Search Results (subject shadows)

$now-color_border--secondary
20% opacity



O gancho de tema necessário para esta variação é `now-color_border-secondary` .

Tokens do modo de luz de estado vazio

Imagem de estado vazio do objeto principal



MAIN OBJECT

now-illustration--empty-state--main-object--outline

now-illustration--empty-state--main-object--fill

Os ganchos de tema usados para substituir a imagem de estado vazio do objeto principal.

- now-illustration--empty-state--main-object--outline
- now-illustration--empty-state--main-object--fill

Tradução automática

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

Imagem de estado vazio do objeto primário



PRIMARY OBJECT (OBJECT HOLDING MAIN-OBJECT)

- now-illustration--empty-state--primary-object--outline
- now-illustration--empty-state--primary-object--primary-fill
- now-illustration--empty-state--primary-object--tertiary-fill
- now-illustration--empty-state--primary-object--main-detail
- now-illustration--empty-state--primary-object--detail
- now-illustration--empty-state--primary-object--shadow

Os ganchos de tema usados para substituir a imagem de estado vazio do objeto primário.

- now-illustration--empty-state--primary-object--outline
- now-illustration--empty-state--primary-object--primary-fill
- now-illustration--empty-state--primary-object--terciário-fill
- now-illustration--empty-state--primary-object--main-detail
- now-illustration--empty-state--primary-object--detail
- now-illustration--empty-state--primary-object--shadow

Imagem de estado vazio do objeto terciário



TERTIARY OBJECT

- now-illustration--empty-state--tertiary-object--outline
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--primary-fill
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--tertiary-fill
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--main-detail
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--detail
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--shadow

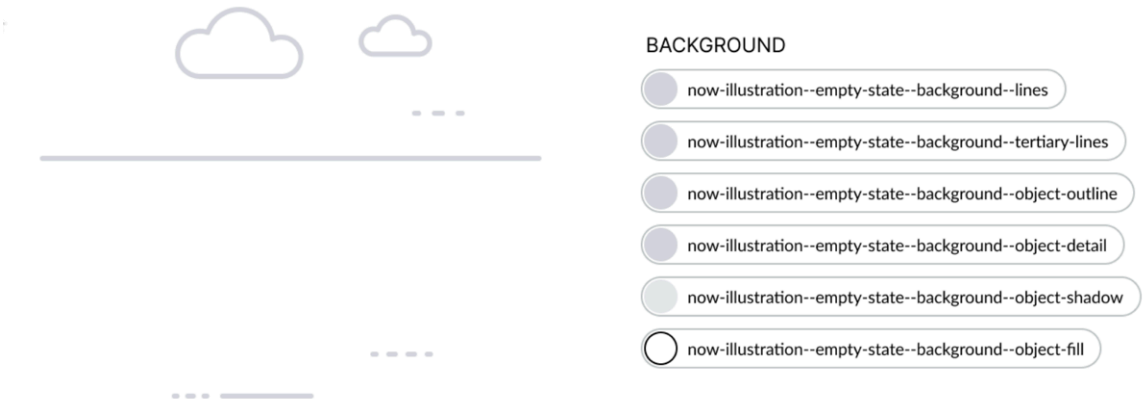
Os ganchos de tema usados para substituir a imagem de estado vazio do objeto terciário.

- now-illustration--empty-state--terciário-object--outline
- now-illustration--empty-state--terciário-object--primary-fill
- now-illustration--empty-state--terciário-object--terciário-preenchimento
- now-illustration--empty-state--terciário-object--main-detail
- now-illustration--empty-state--terciário-object--detalhe
- now-illustration--empty-state--terciário-object--shadow

Tradução automática

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

Imagem de estado vazio de fundo



Os ganchos de tema usados para substituir a imagem de estado vazio de fundo.

- now-illustration--empty-state--background--lines
- now-illustration--empty-state--background--terciário-lines
- now-illustration--empty-state--background--object-outline
- now-illustration--empty-state--background--object-detail
- now-illustration--empty-state--background--object-shadow
- now-illustration--empty-state--background--object-fill

Fallbacks do modo de luz de estado vazio

Declarações de estilo de fallback do modo claro de estado vazio

Objeto	Declaração de estilo

Objeto principal	.main-object--outline {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--main-object--outline),
	var(--main-object--outline),
	var(--now-color--interactive-3), 51,53,123);
	}

	.main-object--fill {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--main-object--fill),
	var(--main-object--fill),
	var(--now-color--interactive-1),
	144,146,213);
	}

Tradução automática

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

Declarações de estilo de fallback do modo claro de estado vazio

Objeto	Declaração de estilo

Objeto primário	.primary-object--outline {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--outline),
	var(--primary-object--outline),
	var(--now-color--border--secondary),
	176,181,191);
	}

	.primary-object--primary-fill {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--primary-fill),
	var(--primary-object--primary-fill),
	var(--now-color--background--primary),
	255,255,255);
	}

	.primary-object--tertiary-fill {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--tertiary-fill),
	var(--primary-object--tertiary-fill),
	var(--now-color--background--secondary),
	246,246,248);
	}

	.primary-object--main-detail {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--main-detail),
	var(--primary-object--main-detail),
	var(--now-color--border--secondary),
	176,181,191);
	}

	.primary-object--detail { fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--detail), var(--primary-object--detail), var(--now-color--border--tertiary),

Tradução automática

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

Declarações de estilo de fallback do modo claro de estado vazio

Objeto	Declaração de estilo
	211,214,220); }

	.primary-object--shadow {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--shadow),
	var(--primary-object--shadow),
	var(--now-color--background--tertiary),
	228,230,234);
	}

Objeto terciário	.tertiary-object--outline {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--outline),
	var(--tertiary-object--outline),
	var(--now-color--border--secondary),
	176,181,191);
	}

	.tertiary-object--primary-fill {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--primary-fill),
	var(--tertiary-object--primary-fill),
	var(--now-color--background--primary),
	255,255,255);
	}

	.tertiary-object--tertiary-fill {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--tertiary-fill),
	var(--tertiary-object--tertiary-fill),
	var(--now-color--background--secondary),
	246,246,248);
	}

	.tertiary-object--main-detail { fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--main-detail),

Tradução automática

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

Declarações de estilo de fallback do modo claro de estado vazio

Objeto	Declaração de estilo
	var(--tertiary-object--main-detail), var(--now-color--border--secondary), 176,181,191); }

	.tertiary-object--detail {
	fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--detail),
	var(--primary-object--detail),
	var(--now-color--border--tertiary),
	211,214,220);
	}

	.tertiary-object--shadow {
	fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--shadow),
	var(--tertiary-object--shadow),
	var(--now-color--background--tertiary),
	228,230,234);
	}

Objeto em segundo plano	.background--lines {
	fill:rgb(var(--empty-state--background--lines),
	var(--background--lines),
	var(--now-color--border--tertiary),
	211,214,220);
	}

	.background--tertiary-lines {
	fill:rgb(var(--empty-state--background--tertiary-lines), var(--background--tertiary-lines),
	var(--now-color--border--tertiary),
	211,214,220);
	}

	.background--object-outline { fill:rgb(var(--empty-state--background--obj

Tradução automática

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

Declarações de estilo de fallback do modo claro de estado vazio

Objeto	Declaração de estilo
	ect-outline), var(--background--object-outline), var(--now-color--border--tertiary), 211,214,220); }

	.background--object-detail {
	fill:rgb(var(--empty-state--background--object-detail),
	var(--background--object-detail),
	var(--now-color--border--tertiary),
	211,214,220);
	}

	.background--object-shadow {
	fill:rgb(var(--empty-state--background--object-shadow),
	var(--background--object-shadow),
	var(--now-color--background--tertiary),
	228,230,234);
	}

	.background--object-fill {
	fill:rgb(var(--empty-state--background--object-fill),
	var(--background--object-fill),
	var(--now-color--background--primary),
	255,255,255);
	}

Personalize imagens de estado vazio que podem ser selecionadas para o tema

Personalize imagens de estado vazio com tema padrão para seu Next Experience e. Construtor de temas Temas usando o registro de Imagens do tema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante: Você pode personalizar imagens de estado vazio para espaços, mas a personalização não é compatível com IU principal.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Temas do UX**.
2. Selecione seu tema na tabela Temas de UX.
   O registro de Tema de UX para o tema escolhido é exibido.
3. Em **Tema da aplicação composicional** , selecione **Imagens** registro.
4. No registro de estilo de imagem, insira os seguintes ganchos de tema de imagem de estado vazio em **Estilo** campo.

```
{
  "properties": {
    "--now-illustration--add-attachment-sm--url": "",
    "--now-illustration--add-attachment-md--url": "",
    "--now-illustration--add-attachment-lg--url": "",
    "--now-illustration--add-data-sm--url": "",
    "--now-illustration--add-data-md--url": "",
    "--now-illustration--add-data-lg--url": "",
    "--now-illustration--completed-tasks-sm--url": "",
    "--now-illustration--completed-tasks-md--url": "",
    "--now-illustration--completed-tasks-lg--url": "",
    "--now-illustration--error-sm--url": "",
    "--now-illustration--error-md--url": "",
    "--now-illustration--error-lg--url": "",
    "--now-illustration--first-time-user-sm--url": "",
    "--now-illustration--first-time-user-md--url": ""
    "--now-illustration--first-time-user-lg--url": "",
    "--now-illustration--interrupted-sm--url": "",
    "--now-illustration--interrupted-md--url": "",
    "--now-illustration--interrupted-lg--url": "",
    "--now-illustration--no-data-sm--url": "",
    "--now-illustration--no-data-md--url": "",
    "--now-illustration--no-data-lg--url": "",
    "--now-illustration--no-search-results-sm--url": "",
    "--now-illustration--no-search-results-md--url": "",
    "--now-illustration--no-search-results-lg--url": "",
    "--now-illustration--offline-sm--url": "",
    "--now-illustration--offline-md--url": "",
    "--now-illustration--offline-lg--url": "",
    "--now-illustration--permissions-sm--url": "",
    "--now-illustration--permissions-md--url": "",
    "--now-illustration--permissions-lg--url": "",
    "--now-illustration--unconfigured-sm--url": "",
    "--now-illustration--unconfigured-md--url": "",
    "--now-illustration--unconfigured-lg--url": "",
    "--now-illustration--no-activities-sm--url": "",
    "--now-illustration--no-activities-md--url": "",
    "--now-illustration--no-activities-lg--url": "",
  }
}
```

5. Adicione sua imagem personalizada de uma das seguintes maneiras.

Tradução automática

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

- Adicionar imagem à lista Ativos de estilo de UX.
  a. Em **Ativos de estilo de UX** , selecione **Novo** .
  b. Selecione o ícone Pesquisar ao lado de **Ativo** item.
  c. Na lista Ativos de tema de UX, selecione **Novo** .
  d. Selecione o ícone Gerenciar anexos para adicionar uma imagem.
  e. Quando o ativo de imagem for carregado, feche a janela Anexos.

  Nota: Verifique se sua imagem está no formato SVG.

  f. Insira o nome do arquivo do ativo em **Nome** e selecione **Enviar** . O ativo é adicionado à lista Ativos de estilo de UX.
  g. Selecione e segure (ou clique com o botão direito do mouse) no ativo na lista Ativos de estilo de UX e selecione **Copiar sys_id** .
  h. Insira o sys_id no campo Estilo usando o seguinte formato: `"/uxta/ENTERYOURSYSID.assetx"`
- Adicione sua imagem personalizada à tabela Imagens [db_images_list.do].

  Nota: Verifique se sua imagem está no formato SVG.

  a. Para obter instruções detalhadas, consulte Carregue uma ou mais imagens.
  b. No registro de estilo de imagem, insira o nome do arquivo de imagem no **Estilo** campo usando o seguinte formato: `/FILENAME.svg"` .

6. Selecione **Atualizar**.
   As imagens personalizadas aparecem no seu tema.
7. **Opcional:** Personalize as cores das suas imagens de estado vazio usando o registro de cores Estilo UX associado ao seu tema para substituir os ganchos de tema padrão.

   (Optional) Para obter um tutorial passo a passo sobre como editar seu registro de cor de Estilo de UX, consulte o Exercício 3, Atividade 2 e 3 do Next Experience Workshop Na Comunidade da ServiceNow.

   Nota: Usar os ganchos de tema padrão é recomendado.

Configurando Next Experience temas e preferências

Tema em Next Experience aplica-se a experiências individuais. Como um usuário administrador, você pode configurar as variáveis para cores, formas, fontes e outros aspectos da experiência do usuário.

Para configurar um tema, crie um ou mais estilos com substituições para os estilos padrão. Seus novos registros de estilo substituem o estilo Polaris padrão ou Coral padrão. Por exemplo, o padrão Next Experience A fonte é Lato. Para substituir essa fonte, você carregaria um ativo de fonte e mudaria as propriedades de fonte associadas no estilo que criar.

Tradução automática

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

Nota:

Você está trabalhando com o Tema Composicional. As exceções são quando a experiência que você está configurando não tem um app primário ou usa uma IU do shell do app diferente do Shell do app Breadcrumb ou do Shell do App Workspace do agente. Se você estiver configurando um tema para uma dessas exceções, consulte Gerenciar o estilo visual das experiências do Construtor de IU .

Crie um tema personalizado clonando um Construtor de temas registro de tema

Crie um tema personalizado no Next Experience usando mais eficiência um publicado Construtor de temas registro de tema.

Antes de Iniciar

Para clonar um Construtor de temas tema, o tema deve ser publicado. Para obter informações sobre como publicar seu Construtor de temas tema, consulte Publique seus temas com Construtor de temas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para evitar que seu trabalho seja substituído, seu novo tema clonado não é editável em Construtor de temas.

Procedimento

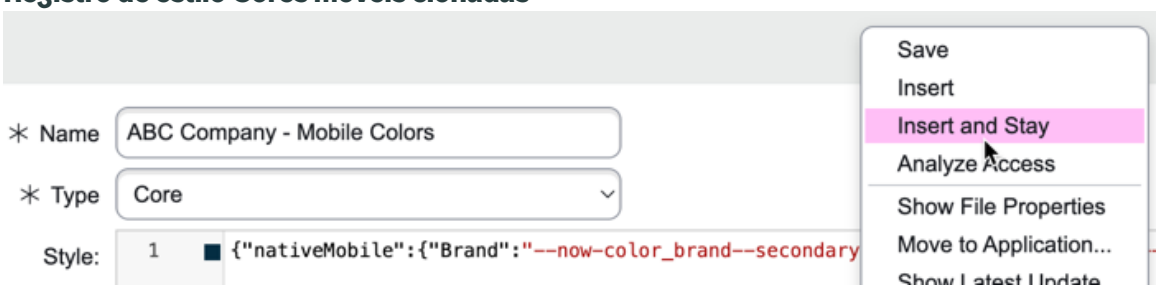
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas**.
   A tabela Temas de UX é exibida.
2. Na coluna Nome, pesquise Construtor de temas tema que você deseja clonar e selecionar o registro.
3. Clone os cinco registros de estilo de tema de UX.

   a. Em **Composição: Tema da aplicação** Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o registro de estilo Cores móveis e selecione **Abrir link em uma nova guia** .

   b. Em **Nome** , insira o nome do tema.
   Por exemplo, `Empresa ABC - Cores para celular` .

   c. Selecione e mantenha pressionada (ou clique com o botão direito do mouse) a barra de cabeçalho e selecione **Inserir e permanecer** .
   Esta ação cria uma cópia do registro de estilo e redireciona as informações para o novo registro de estilo.

   Registro de estilo Cores móveis clonadas

   d. Feche a guia Abrir.

   e. Repita este processo para os registros de estilo Forma e formulário, Cores, Imagens e Tipografia.

Tradução automática

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

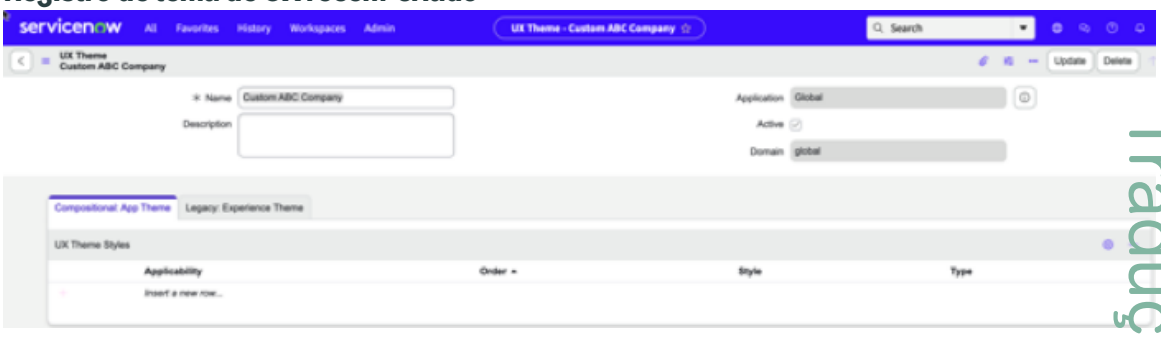
Nota: Os registros de estilo clonados não aparecem no registro de tema atual e esse comportamento é esperado.

4. Clone o registro de tema de UX.

   a. Em **Nome** mude o nome do registro do tema.
   Por exemplo, Empresa ABC personalizada .

   b. Selecione e mantenha pressionada (ou clique com o botão direito do mouse) a barra de cabeçalho e selecione **Inserir e permanecer** .
   Seu novo registro de tema de UX é exibido. Os registros de estilo neste tema estão vazios e este comportamento é esperado.

Registro de tema de UX recém-criado



5. Adicione os registros de estilo recém-criados ao seu tema.

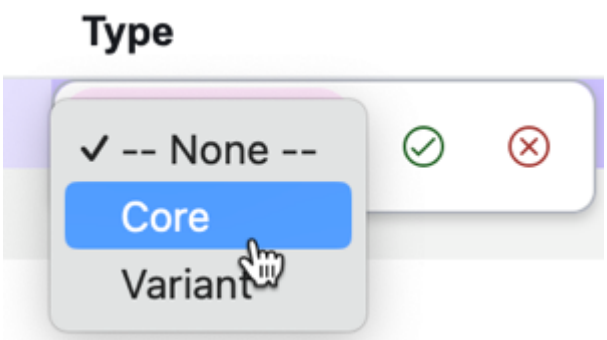
   a. Clique duas vezes na coluna Estilo para expor o campo de pesquisa.

   b. PESQUISE e selecione um de seus novos registros de estilo no menu suspenso.

   c. Selecione a marca de seleção verde para salvar sua seleção.

   d. Clique duas vezes na coluna Tipo para expor a lista suspensa e selecione **Núcleo** .

Lista suspensa Tipo de estilo



   e. Selecione a marca de seleção verde para salvar sua seleção.

   Esta ação associa seu registro de estilo ao tema atual.

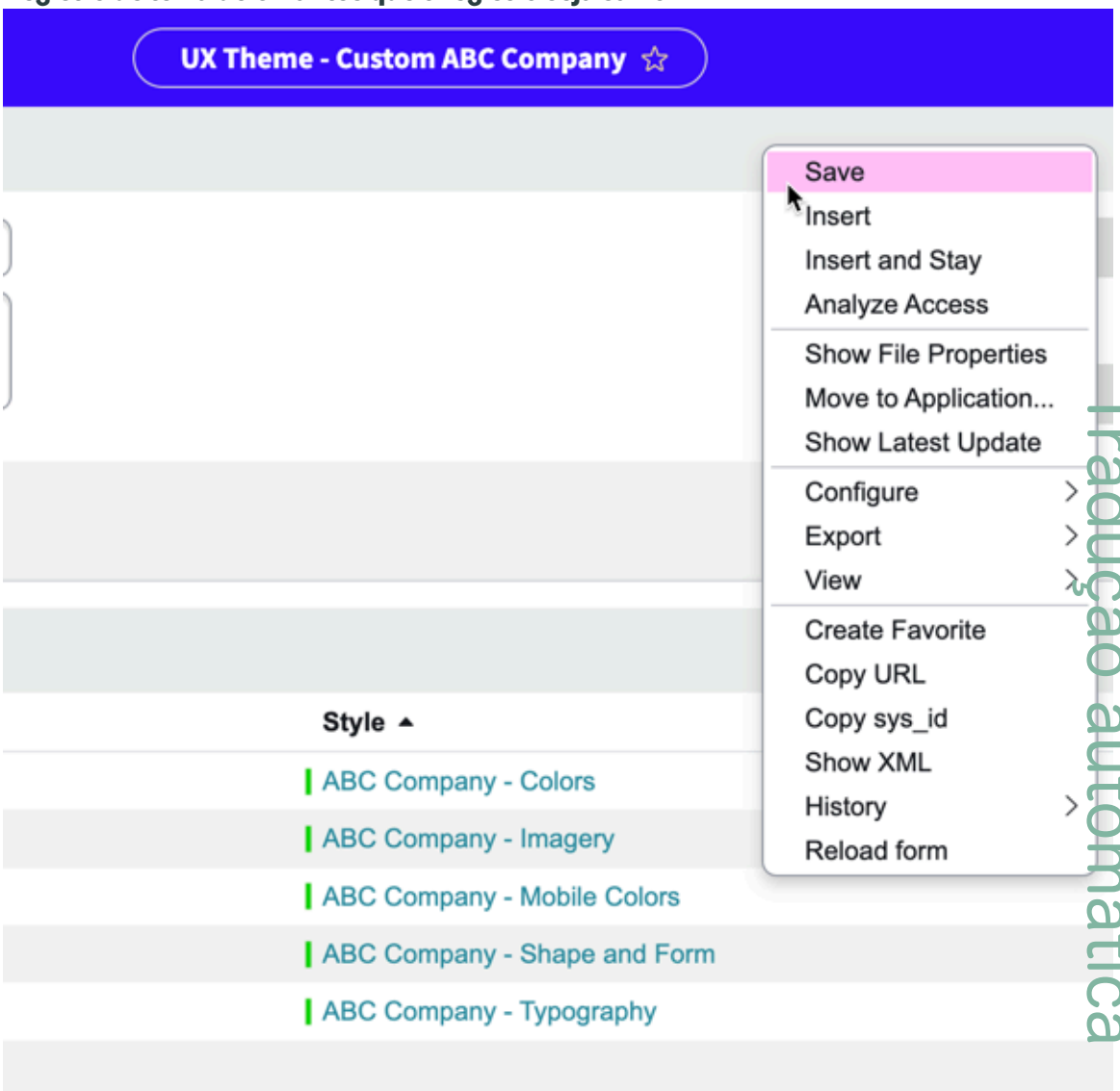
   f. Repita este processo para os quatro registros de estilo restantes.

Tradução automática

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

g. Selecione e mantenha pressionada (ou clique com o botão direito do mouse) a barra de cabeçalho e selecione **Salvar** .
Se as mudanças não tiverem sido salvas, barras verdes serão exibidas ao lado dos registros de estilo que você adicionou.

Registro de tema de UX antes que o registro seja salvo



6. Publique seu tema personalizado.
Para publicar seu tema personalizado, consulte Publique vários temas em Next Experience.
Agora que seu tema personalizado foi publicado, você está pronto para personalizar seu tema. Para obter um tutorial passo a passo para editar seu registro de cor de Estilo de UX, consulte o Exercício 3, Atividade 2 e 3 do Next Experience Workshop em ServiceNow Comunidade.

Crie um Next Experience estilo

Ao criar ou modificar um Next Experience, você cria e edita um ou mais estilos. Os estilos incluem fontes, cores, imagens e formas e formulários. Os novos registros de estilo que você cria substituem o tema padrão Polaris ou Coral padrão em Next Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao editar Next Experience Estilos, você trabalha em código JSON bruto. Edite com cuidado.

Você carrega novas fontes ou imagens em um processo separado. Consulte Adicionar Next Experience ativos de fonte e imagem.

Procedimento

1. No campo Navegador de filtros, insira `sys_ux_style.do` para criar um registro de estilo.
2. Nomeie o estilo e especifique se é um estilo Core ou uma variante.

   Nota: O tema escuro é a única variante fornecida com Next Experience.

3. Em **Estilo** , adicione os blocos base e de propriedades para conter substituições no registro de estilo.

```
{
 "base": {
},
 "properties":{
 }
}
```

4. **Opcional:** Para salvar seu trabalho entre etapas, selecione **Ações adicionais** ícone e escolha Salvar .
5. Em **Estilo** Edite o código JSON para refletir as substituições que você deseja que o estilo contenha.

   a. Adicione ou edite suas cores principais na seção de base do código JSON.
   Use valores RGB.

   O exemplo a seguir mostra exemplos de substituições de cores.

Style:

```
{
  "base": {
    "--now-color--neutral": "255,51,255",
    "--now-color--primary": "255,42,0",
    "--now-color--secondary": "79,82,189",
    "--now-color_selection--primary": "0,123,88",
    "--now-color_selection--secondary": "79,82,189",
  "properties": {
  }
}
}
```

   b. Edite versões das cores na seção de propriedades do código JSON.

   c. Adicione ou edite formas na seção de propriedades do código JSON.

Tradução automática

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

O exemplo a seguir mostra exemplos de substituições de forma.

Style:

```
{
   "properties":   {
    "--now-actionable--border-radius": "4px",
    "--now-actionable--border-width": "1px",
    "--now-container--border-radius": "4px"
}
}
```

6. Adicione fontes, imagens e outros ativos de tema.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar Next Experience ativos de fonte e imagem.
7. Se você carregou fontes, adicione ou edite fontes na seção de propriedades do código JSON e selecione **Atualização** .

Style:

```
{
    "base": {
    "--now-color--neutral": "255,51,255",
    "--now-color--primary": "255,42,0",
    "--now-color--secondary": "79,82,189",
    "--now-color_selection--primary": "0,123,88",
    "--now-color_selection--secondary": "79,82,189"
 },

    "properties":   {
    "--now-actionable--border-radius": "4px",
    "--now-actionable--border-width": "1px",
    "--now-container--border-radius": "4px",

    "--now-font-family": "Courier, Arial, sans-serif",
    "--now-line-height-crop--before": "-0.25775em",
    "--now-line-height-crop--after": "-0.27825em"
    }
}
```

Tradução automática

Resultado
As cores, formas e tipos atualizados ficam visíveis no seu tema.

Configure um Next Experience tema

Adicione os estilos que você criou ao seu Next Experience tema para modificar a aparência da experiência do usuário.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que as seguintes propriedades do sistema estejam localizadas em sys_properties.list estão definidos como **Verdadeiro** :

- `glide.ui.polaris.experience`
- `glide.ui.polaris.dark_themes_enabled`: Para reutilizar o. Next Experience variante escura neste tema.

Função necessária: administrador

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

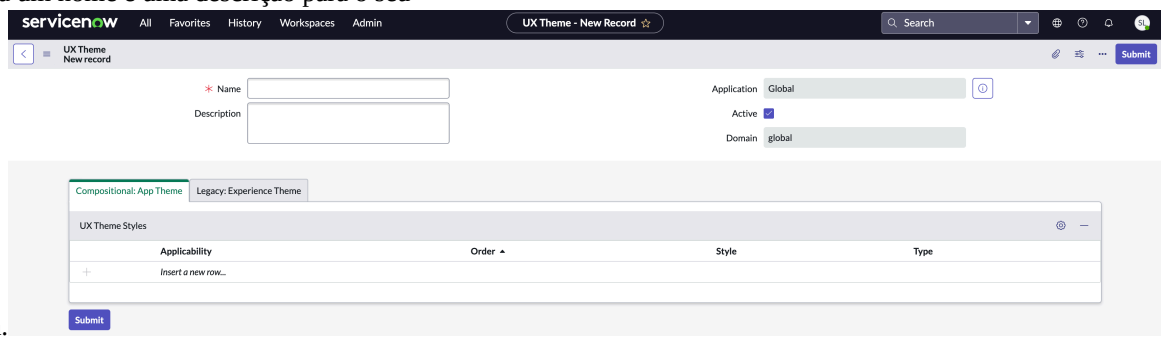
. Next Experience Inclui dois temas, Polaris e Coral. Você pode reutilizar ou personalizar qualquer tema como ponto de partida ao criar ou modificar seus próprios temas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Se você estiver personalizando um tema criado com Construtor de temas E insira um código JSON inválido, você não pode salvar seu registro de tema. Ao trabalhar no registro de tema de UX, você pode navegar até a página Editor usando **Abra no Construtor de temas** botão. Para obter mais informações, consulte Gerencie ou edite um tema com Construtor de temas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Gestão de temas** > **Temas**.
2. Selecione um registro de tema **Novo** .
3. Insira um nome e uma descrição para o seu tema.



4. Selecione o ícone Ações adicionais e selecione **Salvar** .
5. Em **Composição: Tema da aplicação** insira linhas para adicionar estilos associados ao seu tema. Você atribui valores em quatro colunas:

Capacidade de Aplicação

Substitui o tema base. Os usuários que atendem às restrições de aplicabilidade veem essas substituições em seu tema em vez do estilo base. Por exemplo, um estilo com fontes diferentes pode ser aplicado aos gerentes. Os usuários que atendem à aplicabilidade do gerente veem as diferentes fontes no Next Experience IU, que substitui os valores do tema do sistema de base. Os administradores não precisam copiar ou criar um tema inteiro com mudanças para o público aplicável.

Nota: Deixar a Restrição de aplicabilidade em branco aplicará o estilo a todos os usuários.

Ordem

Especifica quando o estilo é aplicado. Quanto maior a ordem, maior será sua prioridade.

Nota: Se você quiser usar um estilo personalizado, certifique-se de que o número do pedido de estilo seja maior do que o estilo Polaris ou Coral padrão.

Estilo

Configura quatro estilos principais. Não é possível editar os nomes de estilo usados nos temas Polaris ou Coral fornecidos, mas é possível copiar o código JSON associado a cada estilo de qualquer tema e colá-lo e editá-lo no formulário do estilo personalizado.

Tradução automática

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

- **Cores:** Especifica as propriedades de cor do tema e todas as variantes de base que você deseja adicionar. Na seção base do estilo de cor, um subconjunto das cores que o tema usa é definido com valores Vermelho, Verde, Azul (RGB). O tema gera mais de 20 degradações dessas cores na aplicação.
- **Forma e formulário:** Especifica a aparência das bordas, bem como os botões e outros controles de IU.
- **Imagens:** Adiciona imagens que são usadas no tema da sua aplicação.
- **Tipografia:** Especifica as fontes que são usadas em toda a aplicação.

Tipo

Especifica dois tipos: Núcleo e variante. Os estilos Core incluem cor, forma e forma, tipografia e imagens. As variantes especificam uma versão diferente do tema, como as diferentes cores que os usuários podem selecionar. A variante mais comum é uma versão escura do tema. O tema escuro é a única variante fornecida com Next Experience. Para obter mais informações, consulte Trabalhando com temas em Next Experience.

6. Selecione **Estilo** e selecione o ícone de pesquisa .
7. Selecione **Novo**.
8. Selecione Cores Primária, Secundária e Neutra.

   Nota: Um tema é composto de várias variáveis, então você pode notar a coloração do tema padrão Polaris ou Coral vindo em lugares diferentes.

9. Quando você tiver as cores de identidade visual da sua organização, navegue até o gerador de cores em https://theme.deoprototypes.com/color-generator-algo-v1 .
10. Selecione **Gerar automaticamente** botão.

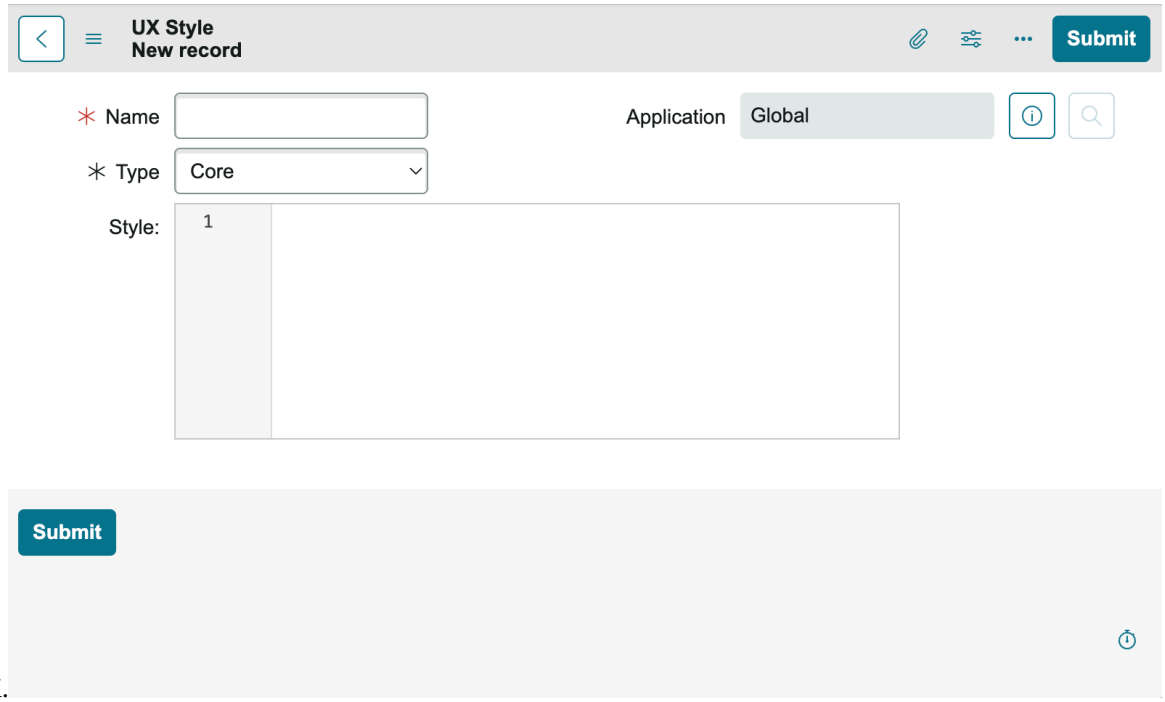
    Um modal é exibido e solicita que você insira as três cores da sua organização.

11. Insira seus valores de código hexadecimal para as cores da sua organização.
12. Selecione **Gerar**.
13. Reúna suas variáveis CSS selecionando **Copiar JSON** .

Tradução automática

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

14. Preencha o formulário de estilo de



UX.

Campo	Descrição
Nome	Nome do seu estilo de UX.
Tipo	○ Núcleo ○ Variante Para obter mais informações sobre tipos, consulte Diferença entre estilos e variantes principais .
Estilo	Valores para cores, formas e formulários. Alguns dos valores são cores e outros, como bordas, são valores de pixel. **Importante:** O código JSON deve ser encapsulado conforme mostrado no exemplo a seguir.
Aplicação	Escopo do estilo de UX.

15. Selecione **Enviar**.

16. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Para publicar seu tema personalizado, consulte Publique vários temas em Next Experience.

Adicionar Next Experience ativos de fonte e imagem

Adicione ativos ao seu Next Experience temas e estilos para armazenar informações extras associadas a um tema, incluindo fontes e imagens.

Tradução automática

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

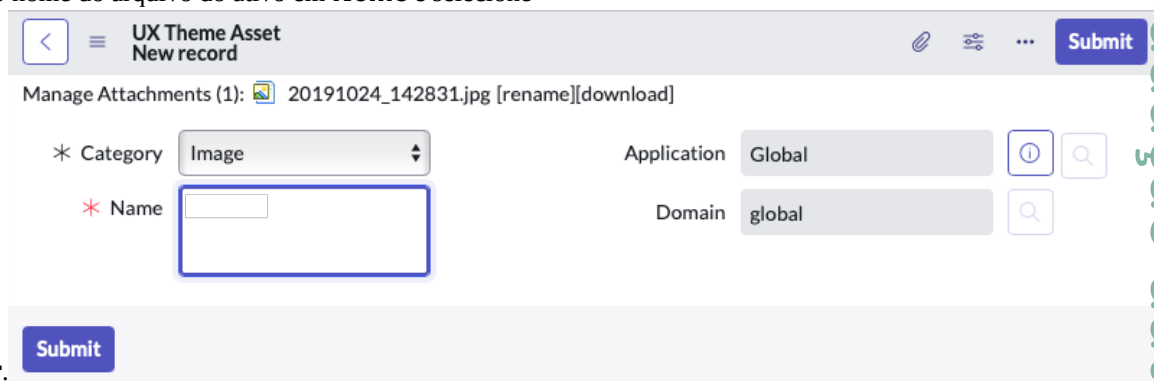
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Carregue imagens associadas ao seu tema, incluindo imagens de faixa e logotipos. Adicione tipos para corresponder Next Experienceà sua aparência corporativa.

Nota: Não é possível adicionar ativos ou editar os estilos associados ao tema padrão.

Procedimento

1. No campo Navegador de filtros, insira `sys_ux_theme_asset_list.do` .
2. Na lista Ativos de tema de UX, selecione **Novo** .
3. Selecione o ícone Gerenciar anexos para adicionar uma imagem ou fonte.
   Seu ativo de fonte pode ter arquivos separados para diferentes características, como negrito ou itálico. Carregue cada um desses arquivos. Verifique se sua imagem está no formato SVG.
4. Quando o ativo for carregado, feche a janela Anexos.
5. Digite o nome do arquivo do ativo em **Nome** e selecione **Enviar**.



6. **Opcional:** Adicione um script ao ativo no **Propriedades do ativo** caixa.
7. Selecione **Enviar**.

Resultado
A fonte ou imagem está disponível para uso em seu tema.

Mude o logotipo da faixa da instância no Next Experience

Mude o logotipo da faixa da instância exibido no Navegação unificada e a página de login para refletir o logotipo da sua empresa.

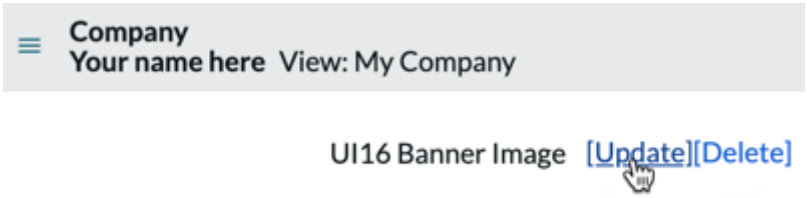
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Minha Empresa**.
2. Para carregar o logotipo da sua empresa, selecione **Atualização** ao lado **Imagem da faixa UI16** .

Tradução automática

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



3. Clique em **Escolha o arquivo** e selecione o arquivo e clique em **OK** .
   Para usar um URL de imagem em vez de um arquivo no disco rígido, insira o URL na janela de carregamento de arquivo.

   Nota: A imagem pode ser de alta resolução, mas quando exibida, ela é dimensionada com base na proporção. Ele é dimensionado para um máximo de 20 px de altura.

4. Clique em **Atualizar**.
5. **Opcional:** Se a nova imagem da faixa não for exibida, execute um `cache.do` e. `logout.do` e faça login novamente em sua instância.
6. **Opcional:** Para restaurar o logotipo da instância padrão, atualize o. *`glide.product.image.light`*valor da propriedade do sistema para **now-next-experience-logo.svg** .

Substitua Next Experience tema padrão

Substitua Next Experience tema com seu tema personalizado.

Antes de Iniciar

. glide.ui.polaris.theme.custom foi usado para substituir Next Experience Tema anterior à versão Xanadu. A partir do Xanadu, você pode publicar vários temas e selecionar um tema para Next Experience. . glide.ui.polaris.theme.custom A propriedade do sistema só será considerada se a tabela Temas da aplicação primária de UX estiver vazia. Para obter mais informações, consulte Publique vários temas em Next Experience.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

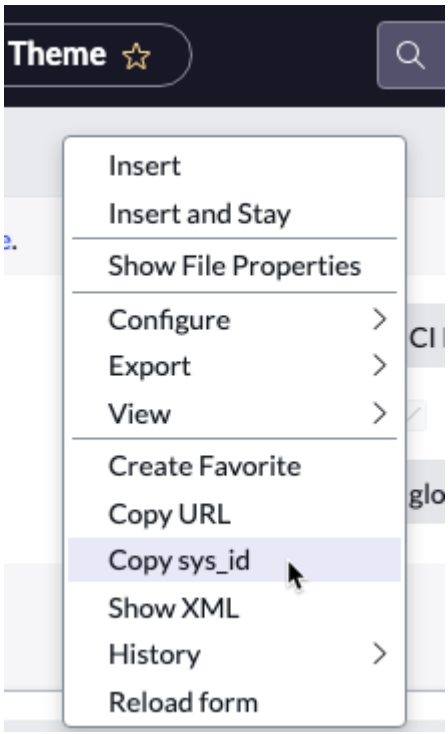
Substitua o padrão Next Experience mantendo Next Experience IU.

Procedimento

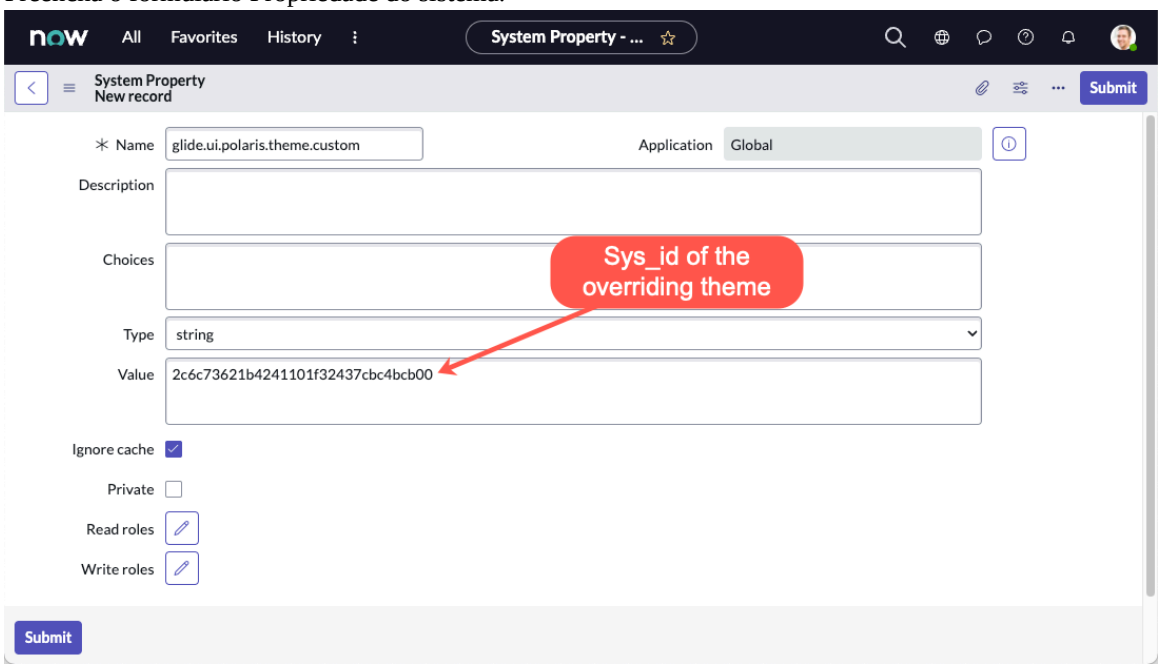
1. No campo Navegador de filtros, digite `sys_ux_theme.list` e pressione **Insira** .
2. Selecione o tema que você deseja substituir Next Experience tema com.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Copiar sys_id** .

Tradução automática

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



4. No campo Navegador de aplicações, digite `sys_properties.list` e pressione **Insira** .
5. Selecione **Novo**.
6. Preencha o formulário Propriedade do sistema.



   - Nomeie a propriedade do sistema `glide.ui.polaris.theme.custom` .
   - Defina o valor do tipo como cadeia de caracteres.
   - No campo Valor, cole o sys_id copiado na etapa 3.
   - . **Sufixo** O campo aparecerá no formulário Propriedade do sistema quando você quiser aplicar um tema personalizado a um escopo de aplicação específico. Este campo é obrigatório.
7. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Seu tema personalizado é exibido. Se necessário, atualize o navegador.

Nota: Se, por qualquer motivo, você decidir reverter para o tema Polaris, repita as etapas 4 a 7, substituindo o sys_id no **Valor** Campo com o sys_id do tema Polaris.

Defina o local de uma faixa do sistema de notificação

Uma mensagem de notificação fornece feedback simples sobre uma operação em um pequeno pop-up. Escolha em qual canto da tela você deseja que as faixas de mensagens do sistema de notificação apareçam para melhorar a usabilidade.

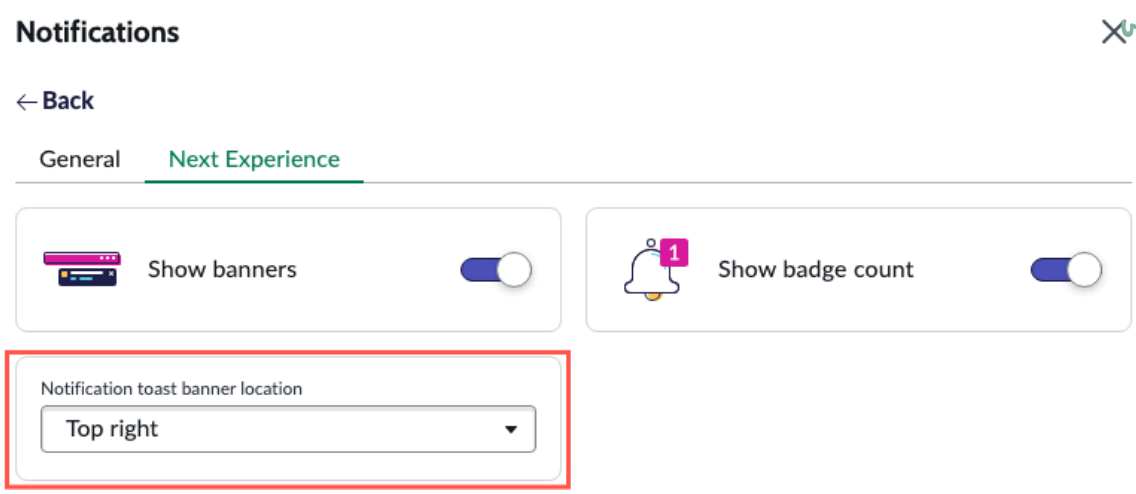
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em sua instância, selecione **Menu do usuário** .
2. Na lista de menus do usuário, selecione **Preferências** .
3. Selecione **Notificações**.
4. Selecione **Next Experience** guia.

Preferências de notificação do Next Experience



5. Em **Local da faixa do notificação** escolha seu local preferencial para faixas:
   - Superior à esquerda
   - Superior à direita
   - Inferior à esquerda
   - Inferior à direita

Nota: O local padrão é no canto superior direito da sua instância. Se a faixa não aparecer no local esperado, tente atualizar o navegador.

Preserve seu personalizado Next Experience tema durante um clone

Preserve seu personalizado Next Experience tema durante um clone usando um preservador de dados.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Clone do sistema** > **Clonar Definição** > **Preservar dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Clonar formulário Preservador de dados

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para seu preservador de dados. Um exemplo é Propriedades do tema do Next Experience.
Tema	Opção para determinar se este preservador está relacionado ao tema. Nesse caso, selecione a opção para marcá-lo como verdadeiro.
Tabela	Tabela afetada por este preservador de dados. Nesse caso, use *System property [sys_properties]*.
Condições	Condições nas quais este preservador de dados atua. Crie a condição como *Name is glide.ui.polaris.theme.custom*.

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar**.
   A lista relacionada Perfis de clone é exibida.
5. Crie um novo registro para cada uma das tabelas a seguir e deixe o campo Condição em branco.
   - *sys_ux_theme*
   - *sys_ux_style*
   - *m2m_theme_style*
   - *m2m_style_asset*
   - *sys_ux_theme_asset*
   - *sys_ux_theme_m2m_asset*
   - *sys_ux_theme_customization*
   - *m2m_app_theme*
6. Crie um novo registro para cada tabela, incluindo a condição associada.

Preservador de dados de clone para campos de tabela e condição

Tabela	Condições
sys_properties	*Name is glide.ui.polaris.theme_builder.override_logo*.
sys_user_preference	*Name is glide.ui.polaris.theme*.
sys_user_preference	*Name is glide.ui.polaris.theme.variant*.

Tradução automática

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

Tabela	Condições
Adicione esta tabela para temas com logotipos personalizados: *sys_attachment*	Nome ou identificador exclusivo do registro sys_attachment no destino.

7. **Opcional:** Se você tiver um perfil de clone que deseja adicionar, selecione **Editar** mova seu perfil de clone para o seu preservador de dados e selecione **Salvar** .

Nota: Um perfil de clone permite armazenar opções predefinidas de destino e clone. Se você não tiver um perfil de clone ou não precisar de um, ignore esta etapa.

Gestão de vários temas

Next Experience a gestão de vários temas oferece uma experiência mais personalizada, permitindo que os usuários escolham um tema alinhado com suas preferências pessoais.

A gestão de vários temas está disponível para personalizado Next Experience temas e temas criados com Construtor de temas.

- Publique vários temas em sua experiência na Web e disponibilize seus temas para seleção dos usuários no Next Experience Preferência do usuário do tema. Para obter mais informações, consulte Publique vários temas em Next Experience e Publique seus temas com Construtor de temas.
- Os temas são armazenados e gerenciados no app primário de UX *[m2m_app_theme]*tabela. Temas criados com Construtor de temas são adicionados automaticamente a esta tabela após a publicação.
- Defina um tema como padrão para exibir primeiro na preferência de tema do usuário se ele não tiver feito uma seleção.
- Controle a ordem em que os temas aparecem na preferência de tema do usuário.

Publique vários temas em Next Experience

Publique vários temas e defina a ordem do seu Next Experience e personalizados Construtor de temas Temas para configurar como eles são exibidos nas preferências de Tema do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A publicação de vários temas se aplica somente a instâncias da Web.

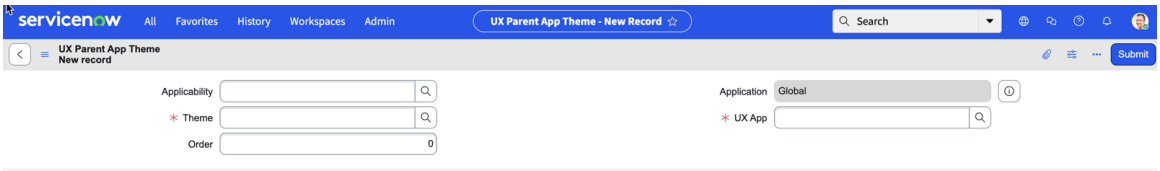
Procedimento

1. No navegador de filtros, insira m2m_app_theme.list e pressione **Insira** .
   A tabela Tema do app primário de UX é exibida. Esta tabela é usada para armazenar a associação entre vários temas e uma aplicação primária.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Nota: Temas criados com Construtor de temas São adicionados automaticamente à tabela Tema do app primário de UX durante a publicação e não exigem um novo formulário de registro. Para criar um tema com Construtor de temas consulte Crie um tema com Construtor de temas.

Tradução automática

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



Formulário de registro de tema do app primário de UX

Campo	Descrição
Capacidade de Aplicação	Público ao qual o tema deve se aplicar. Por exemplo, você pode especificar que o tema aparece somente para os usuários com uma função de administrador. **Nota:** Saindo do **Aplicabilidade** o campo vazio aplica o tema a todos os usuários.
Tema	Tema que você deseja adicionar à tabela.
Ordem	Ordem na qual o tema é exibido no Next Experience Preferência do usuário do tema. **Nota:** O tema aplicável com a ordem mais baixa é considerado como o padrão e aparece primeiro em Next Experience Preferência do usuário do tema. Se o usuário não fez uma seleção na preferência do usuário Tema, o tema com a ordem mais baixa na tabela Tema do app primário de UX será definido como o tema padrão.
Aplicação	Escopo da aplicação.
App de UX	Aplicação primária à qual você deseja que o tema se aplique.

4. Selecione **Enviar**.
   Depois que o registro tiver sido adicionado à tabela Temas do app primário de UX, você poderá mudar **Aplicabilidade** , **Pedido** e **Aplicativo de UX** campos, conforme necessário. Se nenhum registro estiver listado na tabela e no `glide.ui.polaris.theme.custom`o valor está vazio, o. Navegação unificada o tema base é exibido.

Configurar tema de login em Next Experience

Personalizar Next Experience ilustrações de login e texto de boas-vindas para fornecer uma experiência de login que reflete sua identidade visual.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento é específico para páginas de login e não se aplica se você estiver usando Single Sign-on (SSO).

Procedimento

1. No campo navegador de filtro, insira `sys_properties.list`.
2. Impeça que a tela de login mostre ilustrações definindo a propriedade `glide.ui.polaris.login.show_illustrations`. **falso** .
3. Mostre o texto de boas-vindas definindo a propriedade `glide.ui.polaris.login.show_welcome`. **verdadeiro** .
   Se esta propriedade não existir, adicione-a como uma propriedade verdadeiro/falso. Para obter mais informações, consulte Adição de uma propriedade do sistema .

Tradução automática

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

4. Edite o texto da página de boas-vindas.

   a. Navegar até **IU do Sistema** > **Conteúdo da Página de Boas Vindas**.

   b. Adicione uma propriedade que contenha o conteúdo de login que você deseja exibir.
   Para a sintaxe do `IsLoggedIn()` condição, consulte GlideSession - Global .

Personalize seu Next Experience ilustração do plano de fundo do login

Personalize e mude a ilustração de fundo aplicada à página de login do Next Experience.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A ilustração de fundo que você carrega é dimensionada automaticamente para caber na tela.

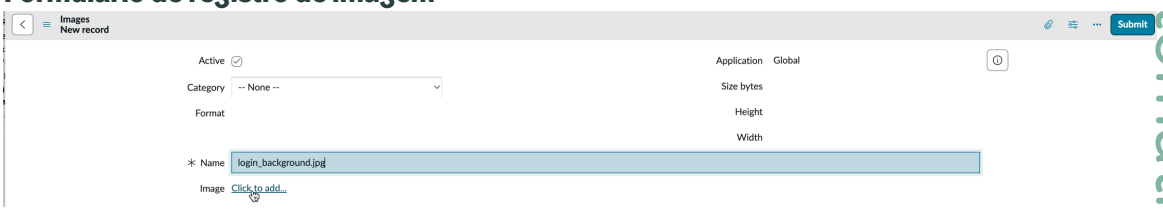
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Imagens**.
2. Selecione **Novo** para criar um registro de imagem.
3. No novo registro de imagem, insira um nome de arquivo como `login_background.jpg`

   Nota: Os nomes das imagens devem terminar com .gif, .png, .jpg, .ico, .svg ou .bmp.

4. Selecione **Clique para adicionar** imagem.

Formulário de registro de imagem



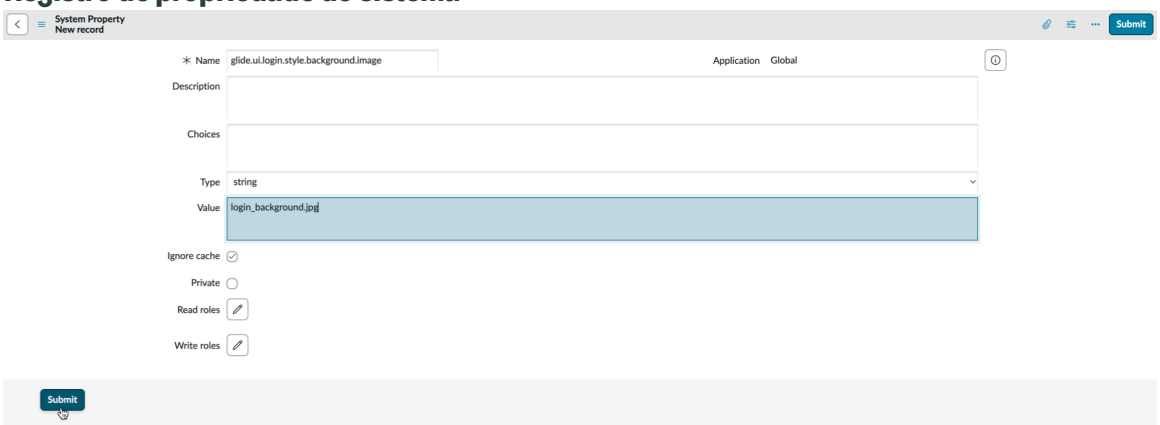
5. Escolha seu arquivo de imagem.
6. Selecione **Atualizar**.
   A tabela Imagens é exibida.
7. Insira o nome do arquivo no **Nome** campo para confirmar que sua nova imagem está listada.
8. Navegue até **Todos** e enter `sys_properties.list` no navegador de filtros.
9. Selecione **Novo** para criar uma propriedade do sistema.
10. Em **Nome** campo, insira `glide.ui.login.style.background.image` .
11. Em **Valor** , insira o nome do arquivo de imagem.
12. Em **Tipo** lista suspensa, selecione **Cadeia de caracteres** .
13. Verifique se a opção Ignorar cache está selecionada.

Tradução automática

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

14. Selecione **Enviar**.

Registro de propriedade do sistema



O que Fazer Depois

Faça logout da sua experiência para exibir o novo plano de fundo da página de login.

Páginas Iniciais do Next Experience

Modifique as páginas principais na sua instância Next Experience para que os usuários vejam uma página principal personalizada para a experiência deles no ServiceNow.

No Next Experience, você pode configurar várias páginas principais. As páginas principais do Next Experience fornecem as informações necessárias para começar a trabalhar. Essas páginas principais apresentam normalmente conteúdo específico para a sua função e tarefas. As páginas principais podem incluir listas, informações de Performance Analytics and Reporting (PAR) e outros recursos para acessar suas tarefas novas e prioritárias a partir de um local.

Por predefinição, os usuários nas novas instâncias Next Experience veem a página principal Next Experience. Os usuários em instâncias atualizadas veem as páginas principais que tinham antes na IU Next Experience. Você também pode definir uma página principal de IU principal para todos os usuários e configurar páginas principais específicas do usuário.

Nota: Caso queira desativar a tela inicial de boas-vindas após atualizar a sua instância, consulte Desative a tela de boas-vindas do Next Experience após atualizar sua instância.

Crie uma página principal do Next Experience

Forneça aos usuários as informações necessárias para começar a trabalhar, criando páginas principais personalizadas Next Experience para diferentes públicos-alvo.

Antes de Iniciar

Criar de páginas principais personalizadas Next Experience requer a configuração dos componentes da página em Construtor de IU. Para obter um tutorial rápido sobre como usar o Construtor de IU, consulte Início rápido do Construtor de IU na documentação do Construtor de IU.

Função necessária: ui_builder_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem definir vários tipos de páginas como páginas iniciais que diferentes utilizadores veem quando iniciam sessão numa instância. Por padrão, uma página principal Next Experience é a página inicial para todos os usuários.

Tradução automática

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

Para personalizar uma página principal do Next Experience para diferentes públicos-alvo e casos de uso, você pode criar uma variante da página principal padrão do Next Experience usando o Construtor de IU, conforme descrito neste procedimento. Você também pode criar uma página principal do Next Experience a partir do começo, criando uma nova página em Construtor de IU.

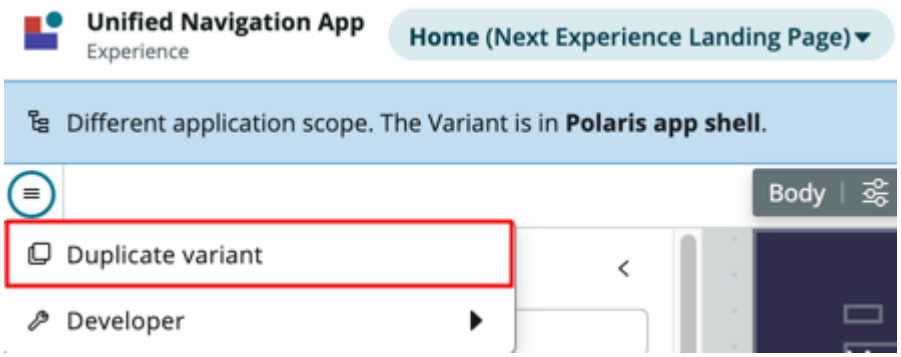
Nota: Este procedimento não se aplica à criação de páginas principais para espaços configuráveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista Experiências, selecione **App de navegação unificada**.
3. Na lista Páginas e variantes, em Página inicial, selecione **Página principal do Next Experience** ou **Página principal do Next Experience — Função de administrador**.
   A página principal do Next Experience é a página principal padrão para usuários não administradores e a Página principal do Next Experience — Função de administrador é a página principal padrão para usuários administradores. Selecione a página alinhada com o público-alvo para o qual você precisa criar uma página principal personalizada.
4. **Opcional:** Na barra superior, mude o escopo da aplicação em que você trabalha, selecionando o escopo da aplicação no seletor de aplicações.
5. Crie uma variante da página principal padrão duplicando-a.

   a. Na barra vertical esquerda, selecione o menu de contexto e selecione **Duplicar variante**.

   Example

   b. No campo **Nome**, insira um nome para a variante da página.

   c. **Opcional:** Junto ao campo **Públicos-alvo**, selecione **Adicionar** e, em seguida, selecione um público-alvo na lista.

   (Optional) O público-alvo define quem pode visualizar uma página. Por padrão, todos os usuários podem ver uma página. Para obter mais informações sobre públicos-alvo, consulte Saiba mais sobre os públicos na documentação Construtor de IU.

   d. **Opcional:** No campo **Condições**, adicione critérios para quando exibir a página inserindo uma cadeia de caracteres de consulta codificada.

Tradução automática

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

Example

Por exemplo, a cadeia de caracteres de consulta `table=incident^sysId!=-1` só mostrará esta variante da página se o campo da tabela for incidente e o campo sysId não for -1.

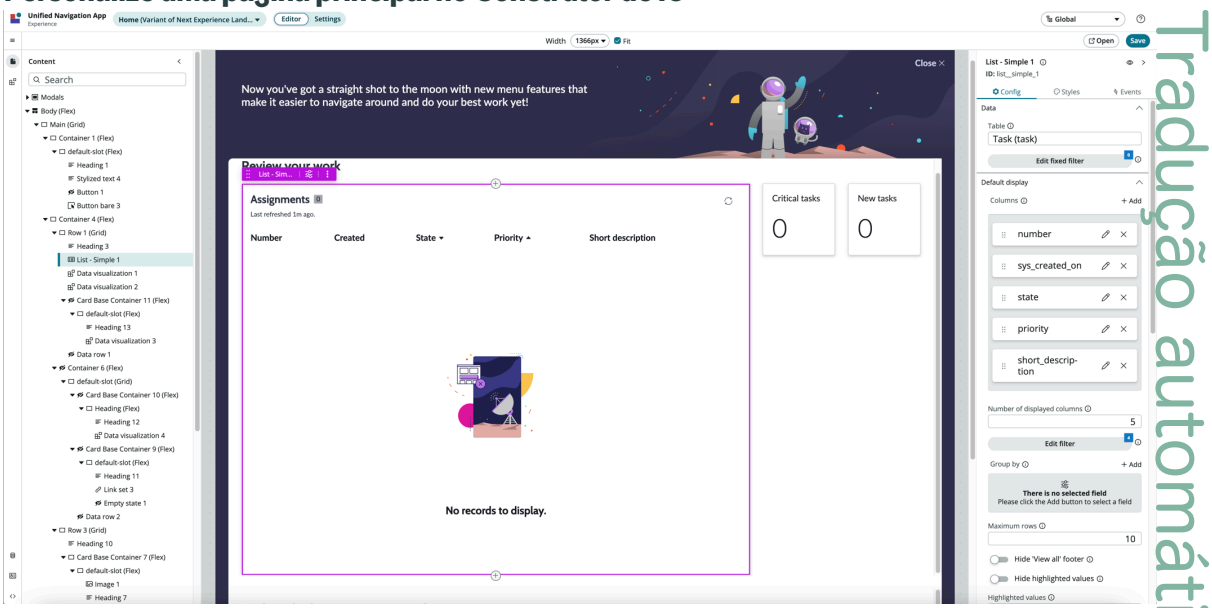
e. Selecione **Criar**.

6. Personalize os componentes na página de acordo com as necessidades do seu público-alvo.

Você pode personalizar os componentes incluídos na página, os dados aos quais eles se conectam, o estilo e os mapeamentos de eventos. Para obter mais informações sobre como personalizar componentes em uma página, consulte Personalizar Construtor de IU páginas que usam componentes na documentação do Construtor de IU.

Para ativar um rodapé para a página, consulte Configure um rodapé de página principal do Next Experience.

Personalize uma página principal no Construtor de IU



7. Selecione **Salvar**.

8. Defina esta variante de página como a página inicial para o público-alvo selecionado.

a. Na barra superior, selecione **Definições**.

b. No campo **Ordem**, defina a ordem de prioridade da variante da página com um número inferior à ordem da página principal padrão do Next Experience.

Por padrão, a ordem da Página principal do Next Experience padrão está definida como 1000 e a ordem da Página principal do Next Experience – Administrador está definida como 99. Quanto menor o número, maior será a prioridade.

c. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

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

Configurar páginas principais por usuário em Next Experience

Os usuários nas novas instâncias Next Experience veem a página principal Next Experience. Os usuários em instâncias atualizadas veem as páginas principais que tinham antes na IU Next Experience. Você também pode configurar páginas principais específicas do usuário.

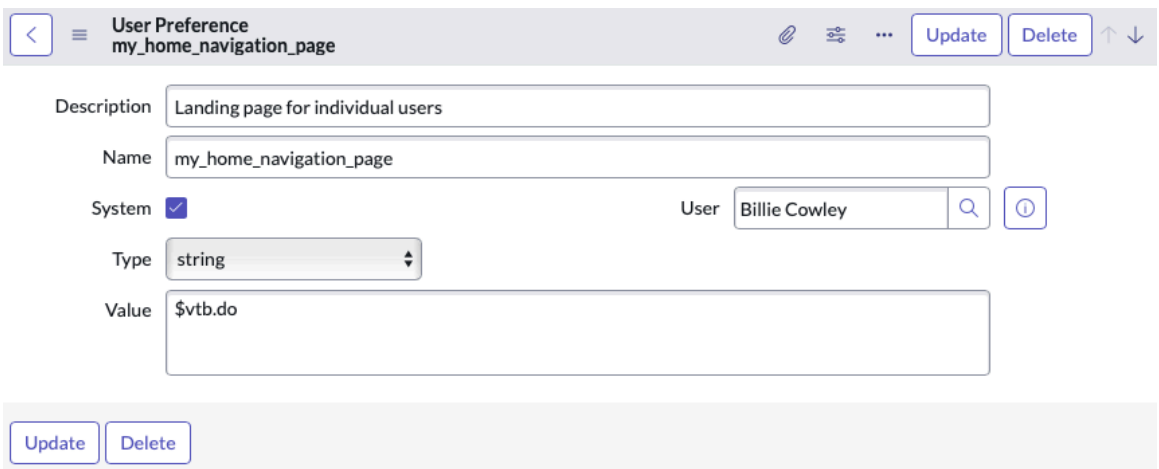
Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As páginas principais do Next Experience fornecem as informações necessárias para começar a trabalhar. Essas páginas principais apresentam normalmente conteúdo específico para a sua função e tarefas. As páginas principais podem incluir listas, informações de Performance Analytics and Reporting (PAR) e outros recursos para acessar suas tarefas novas e prioritárias a partir de um local.

Procedimento

1. Navegar até **Administração de Usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira `my_home_navigation_page`.
4. Em **Usuário** , selecione o ícone Pesquisa e atribuir um usuário.
   Você pode ter várias entradas desta preferência para usuários diferentes.
5. Especifique o valor da página principal.
   Por exemplo, para usar a descrição geral do Visual Task Board como página principal, introduza `$vtb.do`.
   O valor de qualquer página principal selecionada é encontrado no URL. Para atribuir um VTB específico, introduza a parte do URL a partir de `$vtb.do`.

   Nota: Ao copiar as informações de URL, certifique-se de substituir quaisquer entidades HTML pelos respectivos valores decodificados. Por exemplo, substitua a entidade %24 por $.



6. Selecione **Atualizar**.

Resultado
O usuário vê a página principal especificada quando faz login no ServiceNow® ou quando selecionam o logotipo da empresa.

Configurar uma página inicial selecionada pelo usuário

Configure uma página inicial selecionada pelo usuário, que não seja a página principal padrão, para aparecer quando você fizer login no ServiceNow.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter habilitado o. Next Experience antes de iniciar esta tarefa. Para obter mais informações, consulte Considerações para ativar Next Experience.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. O administrador deve habilitar *glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled*propriedade do sistema.
   a. Selecione **Todos** para abrir o filtro de navegação, insira sys_properties.list E pressione Enter para exibir a tabela Propriedades do sistema na exibição de lista.
   b. Localize e abra *glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled*propriedade.
   c. Verifique isso **Valor** definido como verdadeiro.
2. Em sua instância, selecione o menu do usuário  .
3. Na lista de menus do usuário, selecione **Preferências** .
4. Selecione **Experiência do usuário** lado a lado.
5. Selecione **Página inicial atual** lista.
6. Escolha sua página inicial entre essas opções.

Lista de páginas iniciais atual

Campo	Descrição
Usar o padrão	A página principal padrão conforme configurada pelo administrador.
Usar painéis	Se estiver usando painéis responsivos da IU principal, a página inicial será definida como o último painel visitado.
Use a página em que estou agora	Defina a página atual como sua página inicial padrão.
Continuar de onde parei da última vez	Defina a última página que você visitou em ServiceNow como a página inicial da próxima vez que você fizer login.

Configure uma página principal global da IU principal em Next Experience instâncias habilitadas

Defina uma página principal da IU Principal para todos os usuários para que os usuários em instâncias com o Next Experience ativado vejam a mesma página principal que aqueles nas instâncias atualizadas. Os usuários atualizados veem as páginas principais que tinham antes na IU do Next Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As páginas principais do Next Experience fornecem as informações necessárias para começar a trabalhar. Essas páginas principais apresentam normalmente conteúdo específico para a sua função e tarefas. As páginas principais podem incluir listas, informações de

Tradução automática

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

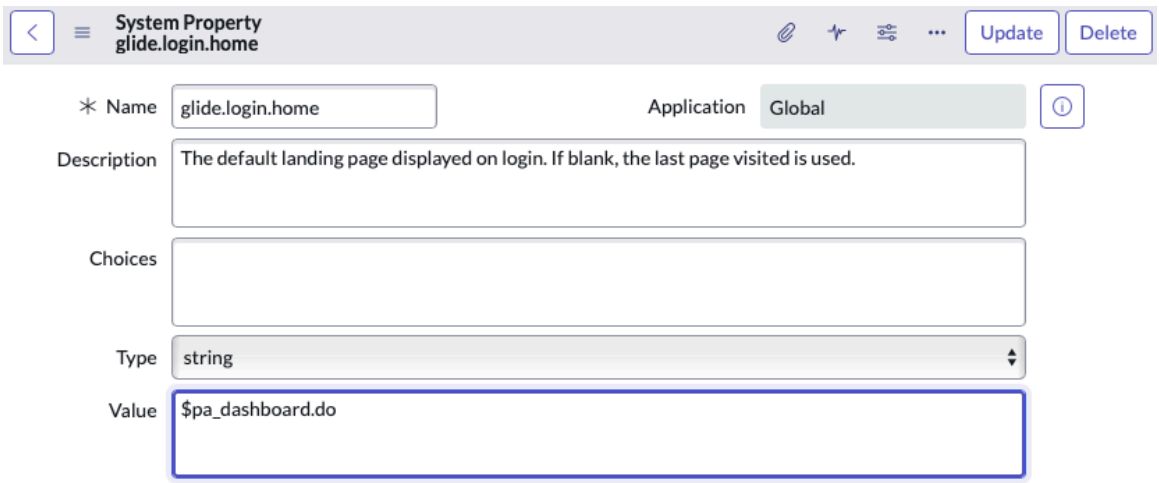
Performance Analytics and Reporting (PAR) e outros recursos para acessar suas tarefas novas e prioritárias a partir de um local.

Os valores na preferência do usuário *my_home_navigation_page* substituem o valor na propriedade do sistema *glide.login.home*. Se nenhum usuário for especificado em *my_home_navigation_page*, o valor na preferência substituirá *glide.login.home* para todos os usuários.

Procedimento

1. No campo navegador de filtro, insira sys_properties.list.
2. Edite o valor da propriedade do sistema *glide.login.home* para definir uma página principal da IU Principal para toda a instância.
   Por exemplo, para atribuir a Descrição geral dos painéis como página principal, introduza $pa_dashboard.do. Para atribuir um painel específico como a página principal, introduza a parte do URL a partir de $pa_dashboard.do.

   Nota: Ao copiar as informações de URL, certifique-se de substituir entidades HTML pelos respectivos valores decodificados. Por exemplo, substitua a entidade %24 por $.



3. Selecione **Atualizar**.
   Você não verá a nova página principal até finalizar a sessão e iniciá-la novamente.

Resultado
Quando os usuários iniciam a sessão, veem a página principal selecionada em vez da página padrão.

Configure um rodapé de página principal do Next Experience

Exiba links úteis no rodapé das páginas principais do Next Experience. O rodapé contém dois componentes de conjuntos de links totalmente configuráveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As páginas principais do Next Experience fornecem as informações necessárias para começar a trabalhar. Essas páginas principais apresentam normalmente conteúdo específico para a sua função e tarefas. As páginas principais podem incluir listas, informações de Performance Analytics and Reporting (PAR) e outros recursos para acessar suas tarefas novas e prioritárias a partir de um local.

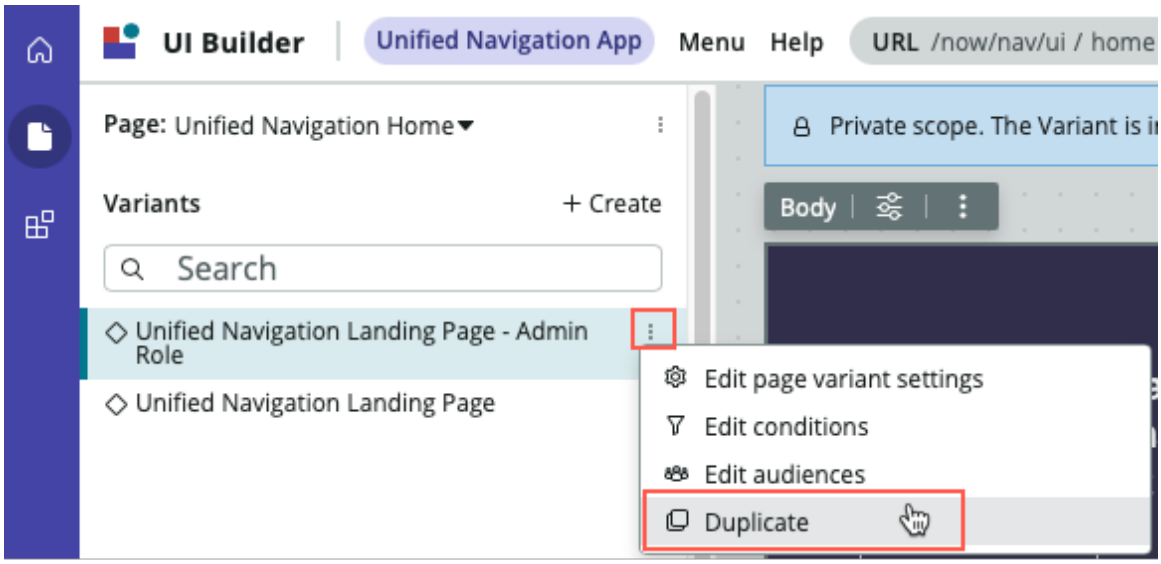
Tradução automática

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

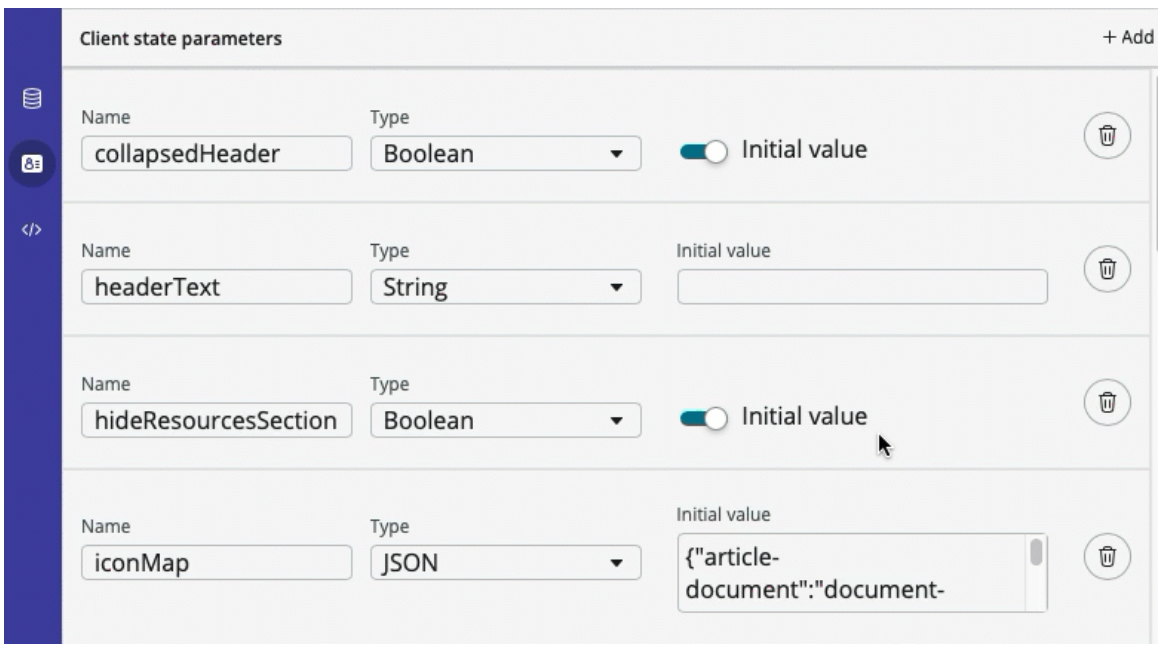
O rodapé está oculto por padrão. Para configurar o rodapé, ative-o no Construtor de IU e, em seguida, edite os componentes do conjunto de links.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione **App de navegação unificado**.
3. Na seção Variantes, selecione o ícone Mais opções Para a Página principal da navegação unificada - Função de administrador e selecione **Duplicado** .
   A variante principal da página principal é só de leitura. Para editar, trabalhe em uma cópia.



4. Na Página principal da navegação unificada - Descrição do corpo de cópia do conteúdo da função de administrador, selecione Contêiner 5 e selecione o ícone Parâmetros de estado do cliente .
5. Na seção Parâmetros de estado do cliente, desative o valor **hideResourcesSection**.
   Esta ação ativa o rodapé da página principal.



6. Selecione **X** Para fechar a seção Parâmetros de estado do cliente.

Tradução automática

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

O rodapé padrão está visível com dois conjuntos de links: Visitas frequentes e Saiba mais.

7. Para configurar os links no rodapé, selecione Conjunto de links 1 ou Conjunto de links 2 no Contêiner 5.
8. Na seção Configuração, edite os links.
   Para mais informações, consulte Configuração do UIB no Link Set na do desenvolvedor do ServiceNow.

Página principal de administrador padrão do Next Experience

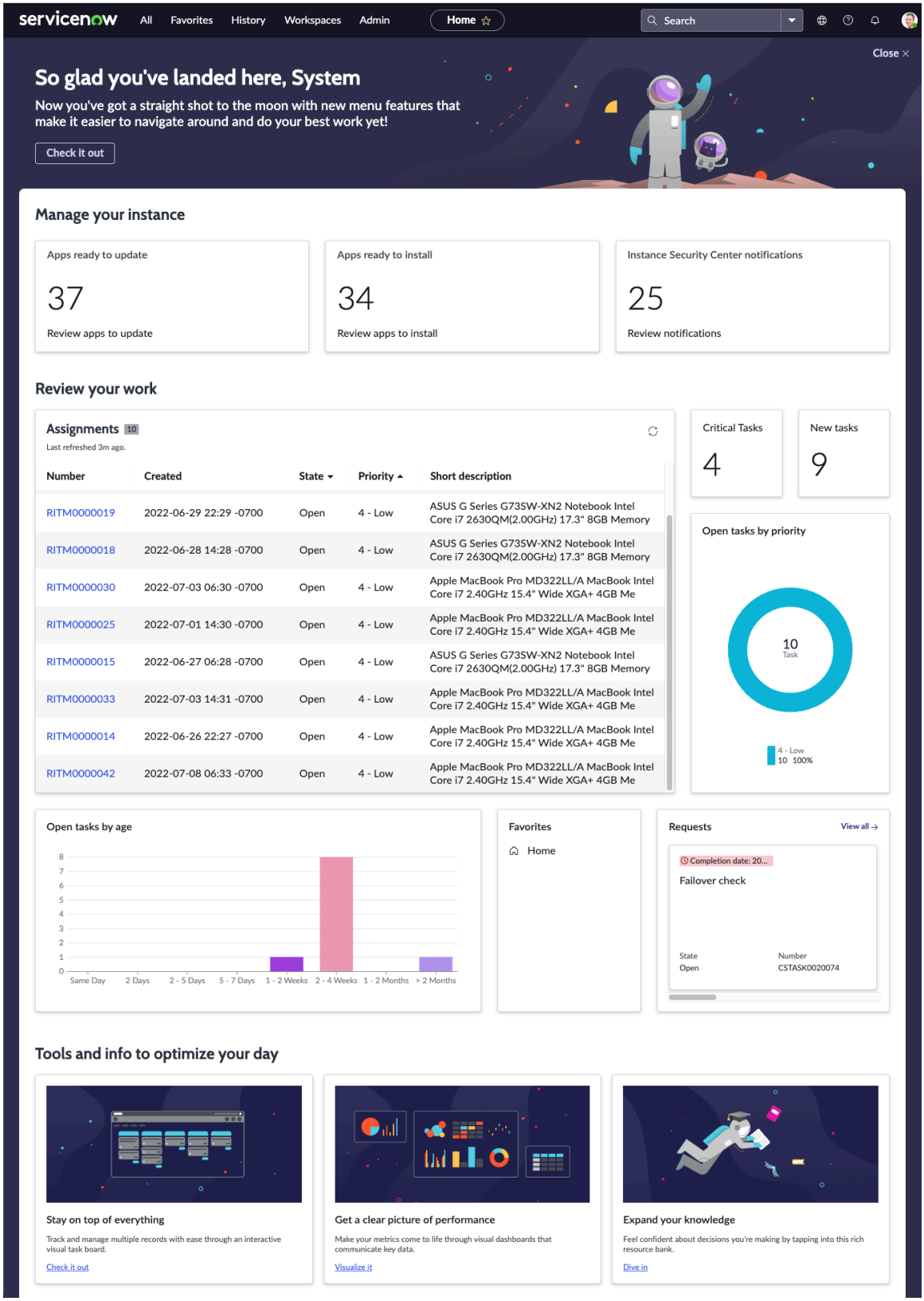
Use a página principal de administrador predefinida para ver rapidamente o seu trabalho específico de administrador e identificar itens que necessitam de atenção, incluindo tarefas abertas, problemas de segurança e aprovações.

Como administrador, uma variante da página principal para administradores é exibida a você. As páginas principais de administrador podem incluir os seguintes itens:

- Número de apps instalados que têm versões atualizadas disponíveis
- Número de apps com direito, mas não ativados ou não instalados
- Notificações de segurança em tempo real
- Listas e visualizações das suas atribuições
- Mais recursos para saber mais sobre recursos

Tradução automática

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



Novos clientes

Os novos clientes que iniciarem em San Diego ou clientes que executaram um zBoot na sua instância terão a IU Next Experience automaticamente ativada na instância deles. Esses clientes também têm a página principal padrão que é enviada com a IU Next Experience ativada automaticamente.

Tradução automática

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

Clientes existentes

Os clientes existentes que estejam atualizando de uma versão anterior não verão a página principal predefinida ao ativar a IU Next Experience. Os clientes existentes vão continuar vendo a página inicial existente (página inicial ou painel). Ao utilizar as páginas iniciais existentes, isso permite que os administradores ativem a IU Next Experience e que os usuários comecem a usar a nova interface do usuário, e proporciona aos administradores tempo para criar páginas principais específicas da organização. Os clientes existentes podem usar a página principal padrão, modificando a propriedade do sistema **glide.login.home**, embora seja recomendado executar testes na página padrão predefinida em uma instância de subproduto para verificar se ela corresponde às necessidades do usuário atual.

Executando funções de usuário administrador em Next Experience

Use funções de administrador no Next Experience menu do usuário para elevar funções, representar usuários e configurar um espaço.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Menu do usuário**  .
2. Selecione uma dessas opções de menu do usuário para administradores.

Campo	Descrição
Representar usuário	Opção para representar outros usuários autenticados para fins de teste e exibir logs de representação. Para obter mais informações, consulte Representar um usuário .
Elevar função	Opção para elevar para uma função privilegiada para obter acesso aos recursos das Configurações de alta segurança da sessão atual. Para obter mais informações, consulte Funções de privilégio elevado . **Nota:** Os usuários que receberam a função de administrador não podem elevar para uma função privilegiada. Somente o administrador do sistema de base pode ser elevado.
Configurar espaço	Links dinâmicos para páginas de configuração para acessar configurações relevantes para listas ou formulários com mais facilidade. Esses itens são exibidos no menu do usuário quando um espaço está em foco. ○ **Configurar o espaço** Link para configurar o espaço no Construtor de IU. ○ **Configurar página** : Menu para configurar elementos de página no ambiente clássico. Os itens são exibidos

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	dinamicamente para mostrar itens que pertencem a listas e itens que pertencem a formulários.

Configurar menus personalizados para Navegação unificada

Crie menus personalizados no Next Experience Navegação unificada que contêm exatamente o que os usuários precisam para aumentar a produtividade e a eficiência.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Menus de navegação unificada**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Navegação unificada Formulário de menu

Campo	Descrição
Nome	Nome do Navegação unificada Menu.
Menu ativo	Menu que está ativo quando marcado.
Ordem	Ordem em que o menu aparece no lugar de outros menus.
Aplicação	Escopo do menu. **Global** é o padrão.
Funções ocultas	Funções das quais este menu está oculto.
Funções visíveis	Funções para as quais este menu está visível.

4. Selecione **Enviar**.
5. Para configurar Navegação unificada Itens de menu configuráveis, selecione seu menu na lista Menus de navegação unificada.
6. Selecione **Novo**. O formulário exibe **Aplicação** ou **Módulo** , dependendo da sua seleção.
7. No formulário, preencha os campos.

Navegação unificada formulário de itens de menu configuráveis

Campo	Descrição
Menu	Nome do menu ao qual você está adicionando os novos itens de menu.
Tipo	Tipo de item de menu que você está criando. ○ Aplicação ○ Módulo
Aplicação ou Módulo	**Aplicação** ou **Módulo** que você está adicionando como um item de menu.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Aplicação (escopo)	Escopo do item de menu. O padrão é **Global**.
Ordem	Ordem em que o item de menu aparece na lista de menus.

8. Selecione **Enviar**.
9. Selecionar **Salvar** ou **Atualizar**.
   O novo menu é exibido. Se ele não aparecer, certifique-se de que ativo esteja marcado e atualize sua instância.

Adicione um espaço ao Navegação unificada Menu Espaços de trabalho

Configure o. Navegação unificada Para exibir um espaço no menu Espaços.

Antes de Iniciar

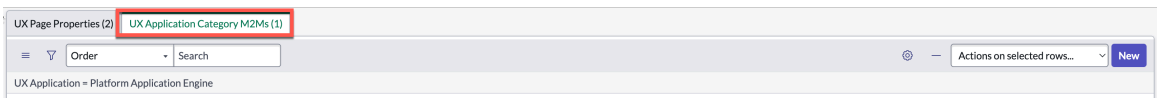
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O espaço disponível é exibido no Navegação unificada quando você tem acesso a pelo menos um espaço. Vários espaços são exibidos no menu Espaços quando você tem acesso a mais de um espaço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências**.
2. Selecione a aplicação que você deseja adicionar ao menu Espaços de trabalho no Navegação unificada.
3. Em Listas relacionadas, selecione **Categoria da aplicação de UX M2Ms** guia.



4. Selecione **Novo** Na lista M2Ms de Categoria da aplicação de UX.

   Nota: . **Novo** o botão será exibido somente se você tiver acesso à aplicação selecionada.

5. Selecione **Espaço** Na coluna Categoria de experiência.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário M2M da categoria da aplicação de UX

Campo	Descrição
Categoria de experiência	Experiência adicionada ao Navegação unificada. Selecione **Espaço** .
Aplicação	Aplicação à qual a experiência se aplica. Global é a aplicação padrão e se aplica a toda a organização.
Aplicação de UX	Aplicação de UX que você deseja adicionar ao **Espaços de trabalho** menu. Selecione Espaço Que você deseja exibir no menu Espaços de trabalho.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ordem	Ordem na qual Espaço Selecionado é exibido no menu Espaços de trabalho. **Nota:** Esta opção é habilitada depois que `glide.ui.next_experience.workspace_sorting`a propriedade do sistema foi criada. Para obter mais informações, consulte Defina a ordem dos seus espaços de trabalho no Navegação unificada Menu Espaços de trabalho.

7. Selecione **Enviar**.

Defina a ordem dos seus espaços de trabalho no Navegação unificada Menu Espaços de trabalho

Defina a ordem dos espaços e controle como eles aparecem no menu Espaços de navegação unificada.

Antes de Iniciar

Para habilitar a ordenação de seus espaços de trabalho, você deve criar uma propriedade do sistema `glide.ui.next_experience.workspace_sorting`e defina o valor como **Pedido** . Para obter mais informações, consulte Adicionar uma propriedade do sistema .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No campo Navegador de filtros, insira `sys_ux_registry_m2m_category_list.do` e pressione **Insira** .
   A tabela M2Ms da categoria da aplicação de UX é exibida. Esta tabela é usada para armazenar a associação entre uma aplicação e a categoria de experiência.
2. Selecione o ícone Visualizar registro para o espaço que você deseja solicitar.
3. Selecione **Registro em aberto** Para abrir o formulário M2M Categoria da aplicação de UX.
4. Em **Pedido** , insira um valor numérico.

   Nota: O espaço de ordem mais baixa aparece primeiro no menu Espaços de trabalho.

5. Selecione **Atualizar**.

Configurando a pesquisa no Next Experience

Os administradores podem personalizar Next Experience configurações de pesquisa. Adicione novas tabelas pesquisáveis, modifique os campos exibidos para resultados de pesquisa de uma tabela ou adicione aplicações de espaço ao menu de contexto de pesquisa para usuários.

Next Experience a pesquisa é habilitada por padrão no Navegação unificada.

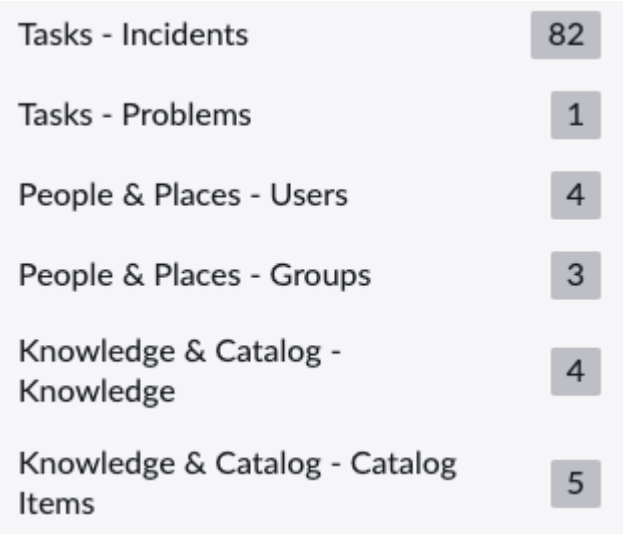
Adicione uma tabela pesquisável

Uma origem de pesquisa especifica uma tabela a ser incluída Next Experience pesquisa. A página de resultados da pesquisa exibe registros correspondentes e suas contagens por

Tradução automática

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

tabela. Os usuários podem selecionar uma tabela para filtrar os resultados da pesquisa, exibindo somente os registros correspondentes da tabela selecionada.



Para tornar uma tabela pesquisável em Next Experience, adicione-o como uma nova fonte de pesquisa. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Adicione uma origem de pesquisa para Next Experience .

Para obter a lista de tabelas pesquisáveis por padrão no sistema de base, consulte Fontes de pesquisa global padrão para Next Experience .

Modifique os campos exibidos para cada resultado de pesquisa de uma tabela

A exibição da lista text_search para uma tabela pesquisável determina quais campos o sistema usa para preencher o título, a lista de campos e a descrição de cada resultado dessa tabela.



Para saber como o sistema usa campos na exibição de lista text_search para preencher entradas de resultado de pesquisa, consulte As exibições de pesquisa de texto controlam o formato dos resultados de pesquisa global para tabelas .

Para obter a lista de campos incluídos nas exibições de lista text_search do sistema de base para as tabelas pesquisáveis padrão, consulte Campos de exibição padrão para tabelas de pesquisa global .

Adicione uma aplicação de espaço ao menu de contexto de pesquisa

O menu de contexto de pesquisa permite que os usuários exibam e abram resultados de pesquisa em aplicações de espaço disponíveis, bem como na pesquisa global.

Tradução automática

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



Para adicionar uma aplicação de espaço ao menu de contexto de pesquisa, consulte Adicione uma aplicação de espaço ao Navegação unificada menu de contexto de pesquisa .

Para obter detalhes sobre como usar o menu de contexto de pesquisa, consulte Exiba e abra resultados de pesquisa usando aplicações de espaço no Next Experience Navegação unificada .

Para obter mais informações sobre como definir as configurações de pesquisa em Next Experience, consulte A pesquisa global encontra registros de várias tabelas .

Crie notificações personalizadas em Next Experience

Forneça melhor contexto e informações sobre o trabalho dos usuários criando conteúdo personalizado para notificações no produto em Next Experience.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie notificações com título personalizado e conteúdo de mensagem para suas aplicações e casos de uso. Next Experience As notificações aparecem como faixas do sistema e no menu Notificações.

Nota: Next Experience as notificações não são compatíveis com o legado Espaço do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de notificações

Campo	Descrição
Nome	Nome da notificação.
Aplicação	Escopo da aplicação da notificação.
Ativo	Opção para ativar a notificação. A notificação está ativa por padrão.
Quando enviar	
Gatilho	Ação do sistema que aciona a notificação. Você pode enviar a notificação depois que um registro é alterado ou depois que um evento é acionado.
Inserido	Opção para enviar a notificação depois que um registro é inserido.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Este campo aparece quando você seleciona **Mudança de registro** em **Gatilho** campo.
Atualização em	Opção para enviar a notificação depois que um registro é atualizado. Este campo aparece quando você seleciona **Mudança de registro** em **Gatilho** campo.
Evento	Evento que aciona a notificação. Por exemplo, para enviar uma notificação após um incidente ser encerrado ou resolvido, você selecionaria o evento *incident.inactive*. Por padrão, este evento é registrado no sistema sempre que um usuário resolve ou fecha um incidente. **Nota:** Você pode selecionar somente um evento que compartilhe a mesma tabela que a notificação. Este campo aparece quando você seleciona **Evento** em **Gatilho** campo.
Tabela	Tabela sobre o que receber notificações.
Condições	Filtro para especificar os registros da tabela sobre os quais os usuários recebem notificações. Por exemplo, para enviar notificações sobre incidentes de prioridade máxima, selecione **Incidente [incidente]** no campo **Tabela** e defina as condições como **[Prioridade] [é] [1 - Crítico]**.
Quem receberá	
Usuários	Usuários que recebem a notificação. **Nota:** As notificações nos canais de mensagens são enviadas somente para usuários com contas do ServiceNow (perfis sys_user). Os consumidores e contatos do cliente são considerados convidados e não podem receber notificações em canais de envio de mensagens.
Destinatários listados nos campos	Campos de registro que incluem os usuários que recebem a notificação. Por exemplo, para enviar a notificação ao responsável pelo registro, selecione **Atribuído a**. **Nota:** Este campo será exibido somente se você selecionar uma tabela.
Incluir a pessoa cuja ação acionou a notificação	Opção para incluir o usuário que mudou o registro ou acionou o evento.
Destinatários listados no evento parm1	Opção para selecionar se o Parm 1 contém uma lista de sys_ids separados por vírgulas. Para obter mais informações, consulte Eventos clássicos .
Destinatário(s) listado(s) no evento parm2	Opção para selecionar se o Parm 2 contiver uma lista de sys_ids separados por vírgulas
Tabela que contém os destinatários do evento parm1	Tabela que é usada para resolver o sys_id do destinatário

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Este campo aparece ao selecionar o parâmetro 1 do evento.
Tabela que contém os destinatários do evento parm1	Tabela que é usada para resolver o sys_id do destinatário **Nota:** Este campo aparece ao selecionar o parâmetro 2 do evento.
Condição avançada de evento	Opção para selecionar quando os destinatários forem de mais de duas tabelas. Estas são condições dinâmicas.

4. No menu de contexto do formulário, selecione **Salvar**.
5. Selecione **Conteúdo** e selecione **Novo conteúdo do provedor** .
6. Selecione **Next Experience** como o provedor de conteúdo.
7. No formulário, preencha os campos.

Notificação Next Experience Content

Campo	Descrição
Nome	Um nome interno para o conteúdo da notificação.
Notificação	O gatilho de notificação que envia o conteúdo da notificação.
Ativo	Opção para se a notificação é enviada quando acionada.
Tabela	Tabela sobre o que receber notificações.
Rotear	Next Experience Route
Título da mensagem	Texto do cabeçalho na parte superior da mensagem. Na lista Selecionar variáveis, você pode selecionar variáveis para incluir o título da mensagem.
Mensagem	Texto secundário da mensagem que segue o título. Na lista Selecionar variáveis, você pode selecionar variáveis para incluir o corpo da mensagem.

Example

O exemplo a seguir mostra os valores de uma notificação com conteúdo personalizado que faz referência ao número e à descrição resumida de um incidente.

Campo	Valor
Nome	Conteúdo de atualização de registro de incidente
Notificação	Registros de incidentes
Ativo	verdadeiro
Título da mensagem	(número) alterado
Mensagem	Descrição resumida

8. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Resultado

Quando acionados, os usuários configurados para receber as notificações veem notificações com conteúdo personalizado como faixas e no menu Notificações no Next Experience Navegação unificada.

A tabela Caixa de entrada de notificação de IU [ui_notification_inbox] lista todas as notificações enviadas e seus destinatários.

Trouble?

Se os usuários receberem notificações duplicadas, verifique se o gatilho de notificação tem apenas um provedor de conteúdo. Se a notificação tiver um Next Experience E provedor de conteúdo do espaço, remova o provedor de conteúdo do espaço do gatilho de notificação para enviar somente o. Next Experience notificação com conteúdo personalizado.

Next Experience ajuda no produto

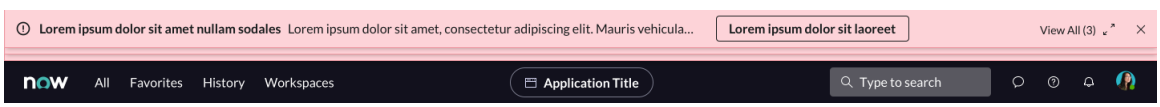
Fornecendo instruções que são exibidas em seu Next Experience A IU pode ajudar a orientar os usuários para a IU e fornecer informações sobre suas tarefas.

A ajuda no produto permite que você forneça vários tipos de instrução que aparecem na IU para ajudar os usuários a executar seu trabalho. Essas instruções incluem informações sobre a página de IU que o usuário está vendo, conteúdo de ajuda incorporado com base em funções, integração de usuários por meio de um tour guiado pela IU e assistência na configuração de produtos. Você pode modificar o conteúdo que aparece em Navegação unificada integração ou crie sua própria integração. Para obter mais informações, consulte Serviços de adoção .

Next Experience anúncios de faixa

Os anúncios de faixa permitem que você comunique manutenção planejada, indisponibilidades não planejadas ou eventos importantes, como planos de estoque do ESPP ou inscrição de benefícios, aos afetados ou a todos. Você pode direcionar experiências específicas ou todas as experiências.

Nota: Começando com San Diego configurar comunicados de faixa em vez de atualizar o. `glide.product.description`propriedade do sistema.



Você pode configurar os seguintes aspectos dos comunicados de faixa:

- Use cores e ícones para comunicar o tipo de anúncio e a importância do anúncio da faixa.
- Forneça um link para obter informações ou concluir uma tarefa.
- Programe comunicados de faixa para um horário específico.

Nota: Se um usuário descartar um anúncio de faixa durante uma sessão e o anúncio ainda estiver ativo, ele aparecerá novamente quando o usuário fizer logout e voltar a uma nova sessão.

Configurar Next Experience anúncios de faixa

Configure comunicados de faixa para comunicar informações importantes aos usuários enquanto eles estão em uma experiência.

Antes de Iniciar

Função necessária: Announcement_admin ou admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Comunicados da faixa de UX** para criar um comunicado.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Anúncios de faixa

Campo	Descrição
Título	Nome exclusivo para o mapeamento de anúncio de faixa, que será exibido como o título do anúncio de faixa. **Nota:** O limite de caracteres do título é de 100 caracteres.
Resumo	Conteúdo de faixa adicional opcional, que é exibido abaixo do título no anúncio da faixa. **Nota:** O limite de caracteres resumidos é de 200 caracteres.
Início	Data e hora em que o anúncio da faixa começará a ser exibido na IU.
Término	Data e hora em que o anúncio da faixa deixará de ser exibido na IU.
Cor	Cor para mostrar a importância ou urgência do anúncio da faixa.
Adicionar um link	Opção para fornecer um link no anúncio da faixa. **Nota:** O limite de caracteres do rótulo do link é de 50 caracteres. Selecionar esta opção exibe os seguintes campos de configuração de link: ○ Comportamento de clique: Comportamento do link quando selecionado, abrindo na mesma janela ou em uma nova janela. ○ Rótulo: Texto exibido com o link. ○ URL: URL do link.
Não descartável	Opção para tornar a faixa não descartável pelos usuários. Faixas não descartáveis não podem ser fechadas.
Não empilhável	Opção para tornar a faixa não empilhável. Faixas não empilháveis são exibidas individualmente na área de anúncio da faixa.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Mostrar para	Escopo da exibição do anúncio da faixa, para todos os usuários conectados, usuários com funções ou grupos específicos ou anônimos mais todos os usuários conectados.
Ícone	Ícone para descrever a urgência ou a categoria do anúncio da faixa. Por exemplo, um ícone de chama pode mostrar urgência maior e um ícone de limite de graduação pode notificar sobre oportunidades de aprendizado contínuo.
Dica de ferramenta do ícone	Texto que descreve o ícone.
Posição do conteúdo	Opções para a posição horizontal do conteúdo da faixa.

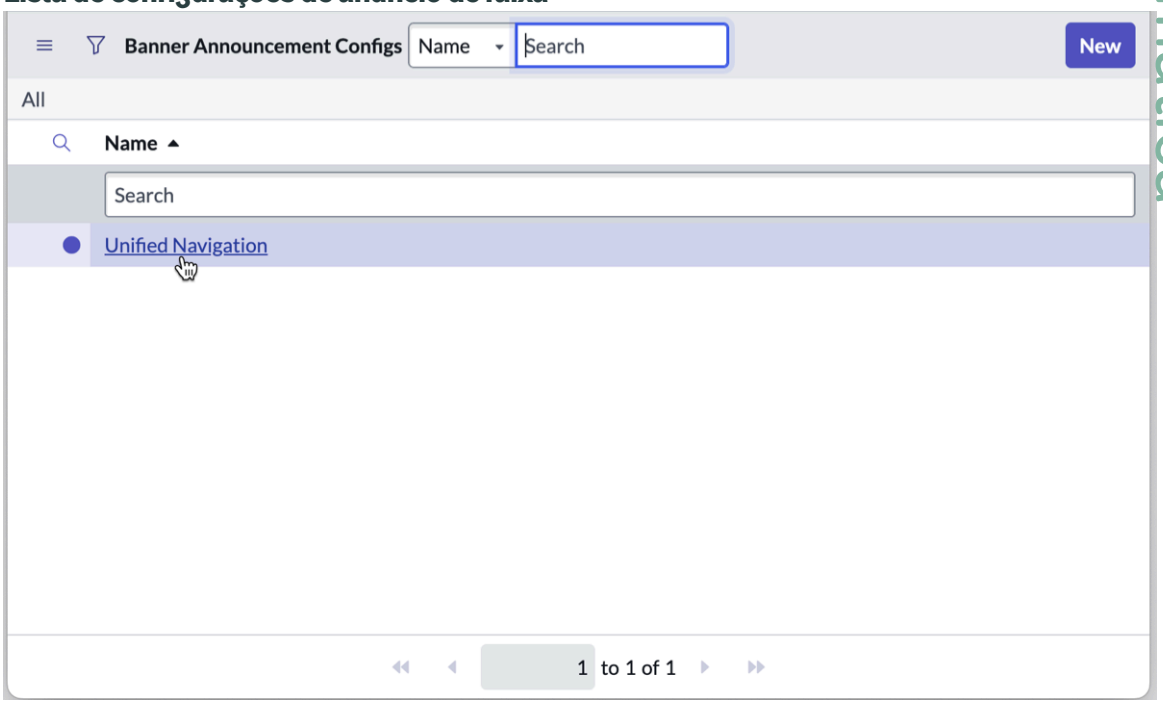
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   A lista relacionada Associado a Configurações é exibida na parte inferior do formulário.
5. Na lista relacionada Associado a configurações, selecione **Novo** .

Associado à lista relacionada Configurações



6. No campo Configuração de comunicado, selecione o ícone Pesquisa .
7. Selecione **Navegação unificada** Na lista Configurações de anúncio da faixa.

Lista de configurações de anúncio de faixa



Tradução automática

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

8. **Opcional:** No formulário Mapeamento de anúncio de faixa, defina a ordem do mapeamento de anúncio de faixa.
   Quanto mais baixa a ordem do mapeamento de anúncio de faixa, maior será a prioridade do mapeamento de anúncio de faixa.
9. No formulário Mapeamento de anúncio de faixa, selecione **Enviar** .
10. No formulário Comunicado da faixa, selecione **Atualização** .

Explorando Next Experience seletores

Next Experience os seletores de escopo fornecem uma seleção de escopo consistente e fácil em sua instância.

Ícone do menu de seleção de escopo () é exibido no Navegação unificada para usuários com funções que fornecem acesso aos seletores de escopo de aplicação, domínio e conjunto de atualizações.

Qualquer escopo de aplicação não global exibe um círculo vermelho no ícone do menu do seletor de escopo ().

Ícone de ferramentas de instância () exibe o escopo da aplicação e o conjunto de atualizações atual em uma linha horizontal abaixo dos outros ícones de ferramenta no Navegação unificada. Para habilitar este recurso, você deve criar uma propriedade do sistema chamada `glide.ui.next_experience.instance_tools_disable`e defina como **Falso** . Quando este recurso está habilitado, o ícone do seletor de escopo fica oculto.

- **Escopo da aplicação** : Permite que os desenvolvedores de aplicações exibam e selecionem a aplicação em que suas mudanças se aplicam. Para obter mais informações, consulte Escopo da aplicação .
- **Escopo do domínio** : Define o que os usuários podem acessar. Somente usuários com acesso ao Domain Separation veem o seletor de escopo do domínio. Para obter mais informações, consulte Escopo do domínio .
- **Conjunto de atualizações** : Permite que os usuários administradores escolham um conjunto de atualizações para fazer e acompanhar personalizações. Para obter mais informações, consulte Administração do conjunto de atualizações .
- **Seletor de módulo de criptografia** : Permite que usuários com mais de um módulo criptográfico selecionem um módulo ao inserir dados. Este seletor é exibido em vez do seletor de contexto de criptografia quando Estrutura de gestão principalé habilitado por meio do `com.glide.kmf.global`propriedade do sistema e a propriedade do sistema `glide_encryption.cle_replatforming_with_kmf sys_prop`está definido como **opt_in** . Para obter mais informações, consulte Crie um módulo criptográfico .

Atalhos de teclado para o menu do seletor de escopo

Adicione atalhos de teclado para menus do seletor de escopo para poder navegar pelos seletores de escopo usando o teclado.

Atalhos de teclado para menus do seletor de escopo devem ser configurados. Eles não estão disponíveis por padrão.

Tradução automática

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

Nota: Cada um dos seletores abaixo inclui duas propriedades do sistema que o administrador deve criar. . **Valor** o primeiro campo deve ser definido como verdadeiro. . **Valor** o campo do segundo deve ser definido como a combinação de teclado do seletor.

Atalhos do teclado do menu do seletor de escopo

Selecionador	Propriedades	Atalho de tecla padrão
Aplicação	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.application_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.application_picker.key_combo	ctrl alt e a.
Domínio	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.domain_separation_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.domain_separation_picker.key_combo	ctrl-alt-d
Conjunto de atualizações	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.update_set_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.update_set_picker.key_combo	ctrl-alt-u

Next Experience variáveis globais de script do lado do cliente

Next Experience variáveis globais são usadas em scripts de cliente para determinar se Next Experienceé aplicado a uma página.

NOW.isUsingPolaris

Retorna **verdadeiro** se Next Experience aplicado à página atual.

NOW.isPolarisWrapper

Retorna **verdadeiro** se a página estiver em execução no Next Experience Navegação unificada. Esta variável global existe somente em Navegação unificada.

Para mais informações sobre a Navegação unificada, confira Usando o. Next Experience Navegação unificada.

Client script:

```
// Reload the current page in the unified navigator if not currently in the unified nav
if (NOW.isUsingPolaris && (!top.NOW || top.NOW.isPolarisWrapper !== "true")) {
   var currentPath = window.location.pathname + window.location.search;
   top.window.location.href = "/now/nav/ui/classic/params/target/" +
 encodeURIComponent(currentPath)
}
```

Tópicos relacionados

PolarisUI API - com escopo

Propriedades do sistema Next Experience

Lista de propriedades do sistema relacionadas ao Next Experience IU.

Tradução automática

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

Next Experience Propriedades do sistema de IU

Propriedade	Tipo	Valor padrão	Descrição
glide.ui.polarisberg	verdadeiro | falso	verdadeiro	Desabilita os estilos de IU Core para listas e formulários no Next Experience.
glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode	verdadeiro | falso	verdadeiro	Exclui tema escuro no ambiente clássico.
glide.ui.polaris.dark_themes_enabled	verdadeiro | falso	verdadeiro	Habilita temas escuros.
glide.ui.polaris.experience	verdadeiro | falso	verdadeiro	Habilita Navegação unificada experiência na plataforma.
glide.ui.polaris.global_search	verdadeiro | falso	verdadeiro	Alterne Navegação unificada funcionalidade de pesquisa no cabeçalho.
glide.ui.polaris.history.url.param_blocklist	cadeia de caracteres	["tinyId"]	Parâmetros de URL a serem ignorados ao remover URLs duplicados do menu Histórico.
glide.ui.polaris.list_style.enable_highlighted_value_style	verdadeiro | falso	verdadeiro	Habilite o estilo de valor realçado nas células da lista. Quando falso, um ponto é exibido ao lado dos valores nas listas em vez de uma cor de destaque sobre o valor.
glide.ui.polaris.style.hide_empty_list_image	verdadeiro | falso	verdadeiro	Oculte o gráfico que aparece quando uma tela sem registros é selecionada.

Tradução automática

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

Next Experience Propriedades do sistema de IU

Propriedade	Tipo	Valor padrão	Descrição
			Nota: Esta propriedade do sistema se aplica somente à IU principal.
glide.ui.polaris.menus	verdadeiro | falso	verdadeiro	Alterne Navegação unificada menus no cabeçalho. **Nota:** Se falso for necessário, é recomendável ocultar menus de funções específicas.
glide.ui.polaris.login.show_illustrations	cadeia de caracteres	verdadeiro	Habilita a exibição de gráficos ilustrativos na página de login padrão.
glide.ui.polaris.login.style.background	Cores RGB		Muda a cor de fundo do login.
glide.ui.polaris.login.style.background_degradent_begin	Cores RGB		Muda as cores do início do gradiente de fundo de login.
glide.ui.polaris.login.style.background_degradent_end	Cores RGB		Muda as cores do final do gradiente de fundo de login.
glide.ui.polaris.login.style.mountain_primary	Cores RGB		Muda as cores primárias do gráfico de montanha de login.
glide.ui.polaris.login.style.mountain_secondary	Cores RGB		Muda as cores secundárias

Tradução automática

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

Next Experience Propriedades do sistema de IU

Propriedade	Tipo	Valor padrão	Descrição
			do gráfico de montanha de login.
overview_help.visited.navui	cadeia de caracteres	verdadeiro	Determina se o pop-up para integração aparece quando o usuário faz login em uma instância usando a IU do Next Experience pela primeira vez.
glide.ui.polaris.nav_filter_accuracy_score	inteiro	75	Controla a precisão da filtragem no Navegação unificada menus. Quanto maior o número, mais precisa a correspondência deve ser. Um valor de 100 significa que uma correspondência exata é necessária.

Medir o desempenho da sua instância no Next Experience

Exiba as informações baseadas em desempenho, incluindo os tempos de carregamento da IU, para qualquer acessado recentemente Next Experience usando a tabela de interação do cliente.

Principais benefícios

- Monitore o desempenho da instância de forma proativa e exiba essas informações por até sete dias.
- Identifique e investigue problemas de desempenho, como tempos de carregamento lentos da IU.
- Exiba os tempos de resposta do servidor.

A tabela a seguir lista os dados de desempenho que você pode exibir na tabela de interação do cliente. Você pode encontrar esta tabela navegando até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Interações com cliente**.

Tradução automática

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

Next Experience tabela de interação com o cliente

Itens de cabeçalho	Descrição
Criação em	Data e hora em que o registro foi criado.
Tempo total de IU	Tempo, em milissegundos, que a página leva para carregar.
Tempo de download do conteúdo	Tempo, em milissegundos, que o conteúdo leva para ir do servidor para o cliente.
Rota da tela de UXF	Rota que é usada para carregar a página para a experiência fornecida. Por exemplo, se você estiver acessando a página de uma lista ou formulário, Clássico será exibido. Se você estiver acessando um espaço, a rota definida em Construtor de IUé exibido.
Referenciador	URL que está sendo acessado.
Aplicação	Aplicação à qual o URL pertence.
Tipo	Interação que está sendo medida. As opções de tipo incluem: • PAGE_LOAD: Indica que a interação foi um carregamento de página completo. • NAVEGAÇÃO: Indica que a interação foi roteada em uma aplicação de página única. • NA PÁGINA: Indica o tempo que a interação na página levou e é capturada para interações limitadas.
Interrupção	Tipo de interrupção de carregamento de página e informações sobre o tipo de interrupção. Se não houve interrupção, o registro não exibirá nenhuma. As interrupções de carregamento de página podem afetar a métrica de tempo total de IU.
Nome	Informações contextuais para interações na página.
Dados	Informações contextuais para interações na página.

Tradução automática

Exiba o tempo de resposta do servidor

Exiba os tempos de resposta do servidor associados ao seu Next Experience usando a tabela de interação do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Interações com cliente**.
2. Selecione o ícone de lista personalizada ( Na estrutura da faixa de navegação unificada.
3. Selecione o ID de interação na coluna Disponível e mova-o para a coluna Selecionado.
4. Selecione **OK**.

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

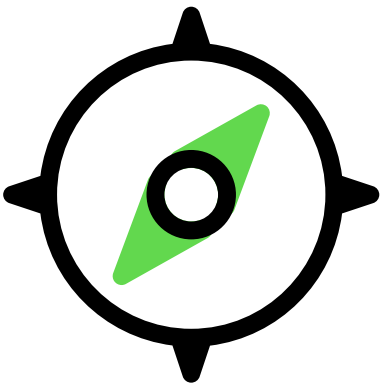
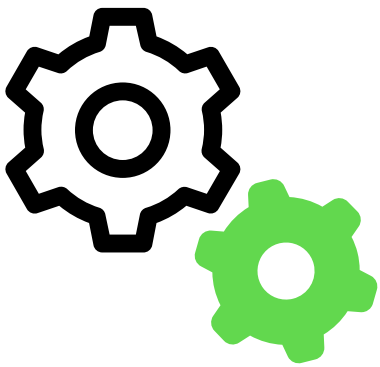
A tabela de interação do cliente é recarregada para mostrar as mudanças.

5. Copie o ID de interação do URL que você deseja investigar.
6. No navegador de filtros, insira `syslog_transaction.list` no campo de pesquisa.
7. Na tabela de transações, selecione o ícone Personalizar lista dentro do quadro da faixa.
8. Na coluna Disponível, selecione o ID de interação do cliente e mova-o para a coluna Selecionado.
9. Selecione **OK**.
10. Na lista Log de transações, selecione o ID de interação do cliente e cole o ID de interação no **Pesquisa** campo.
11. Pressione **Enter**.
    Os tempos de resposta do servidor para essa interação específica são exibidos.

IU Espaço configurável

. Espaço configurável A IU fornece um pacote de ferramentas em uma área de trabalho única e focada para ajudar você a responder às perguntas dos clientes e resolver problemas.

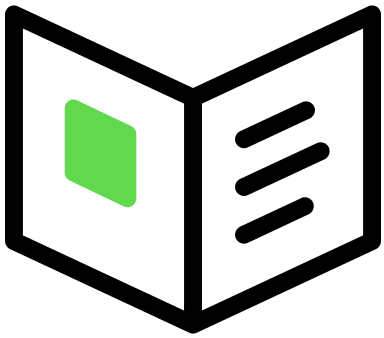
Iniciar

Explorar	Configurar	Administrar
		
Saiba mais sobre Espaço configurável conceitos e recursos.	Configure seu Espaço configurável ambientes, ferramentas e acesso.	Gerencie e personalize seu Espaço configurável.

Tradução automática

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

Iniciar

Trabalho	Referência	
		
Use seu Espaço configurável para responder a perguntas do cliente e resolver problemas.	Obtenha informações adicionais sobre Espaço configurável.	

Explorando Espaço configurável

Obtenha uma visão geral de Espaço configurável para que você possa entender como configurar e usá-lo para sua organização.

Visão geral Espaço configurável

. espaço fornece um pacote de ferramentas em uma única área de trabalho focada que permite que um agente conclua um trabalho inteiro com eficiência.

Por exemplo, um agente pode receber um caso de entrada, revisar seus detalhes, se comunicar com o solicitante e fechar o caso em uma única interface.

Espaço configurávelé um espaço shell da aplicação fornecido pelo ServiceNow AI Platform®.

ServiceNow ofertas pré-criadas Espaço configurável experiências para direcionar usuários e problemas específicos. Para obter uma lista de espaços ServiceNow ofertas, consulte Lista de espaços .

Construtor de IU e Espaço configurável

Administradores usar Construtor de IU para criar um Espaço configurável ou modificar espaços pré-criados para corresponder aos fluxos de trabalho, identidade visual e necessidades de dados.

Construtor de IUÉ um construtor de interface do usuário web WYSIWYG que usa Componentes do Next Experience como os blocos de construção para Espaço configurável páginas . Cada um componente fornece uma função específica, como mostrar uma lista de registros ou exibir um formulário.

Tradução automática

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

Peças em um Espaço configurável

Espaço configurável as experiências são compostas por várias partes que ajudam os agentes a navegar, gerenciar e trabalhar em registros.

Listas

As listas exibem vários registros em um Espaço configurável, como casos, tarefa ou incidentes, para que os agentes possam encontrar e trabalhar em registros rapidamente.

Formulários

Os formulários permitem que os agentes exibam, insiram e atualizem detalhes sobre o registro.

Fluxo de atividades

. Fluxo de atividades ajuda os agentes a se manterem informados exibindo um histórico de execução de atualizações e comunicações em um registro.

Compor

A área Compor em uma página de registro permite que os agentes se comuniquem com clientes e outros agentes por meio de comentários, anotações de trabalho e e-mails.

Barra lateral de guias

A barra lateral de guias é um painel flexível em uma página de registro que fornece aos agentes ferramentas e informações adicionais exibidas como guias como Assistência do agente e modelos de formulário.

Listas

Saiba mais sobre os componentes em Construtor de IU que permitem que os administradores criem e personalizem listas e páginas de lista para um Espaço configurável.

Visão geral das listas

. lista é uma página de conteúdo que exibe zero ou mais registros de uma tabela de banco de dados. A lista tem linhas e colunas. Cada linha é um registro e cada coluna é um campo do registro.

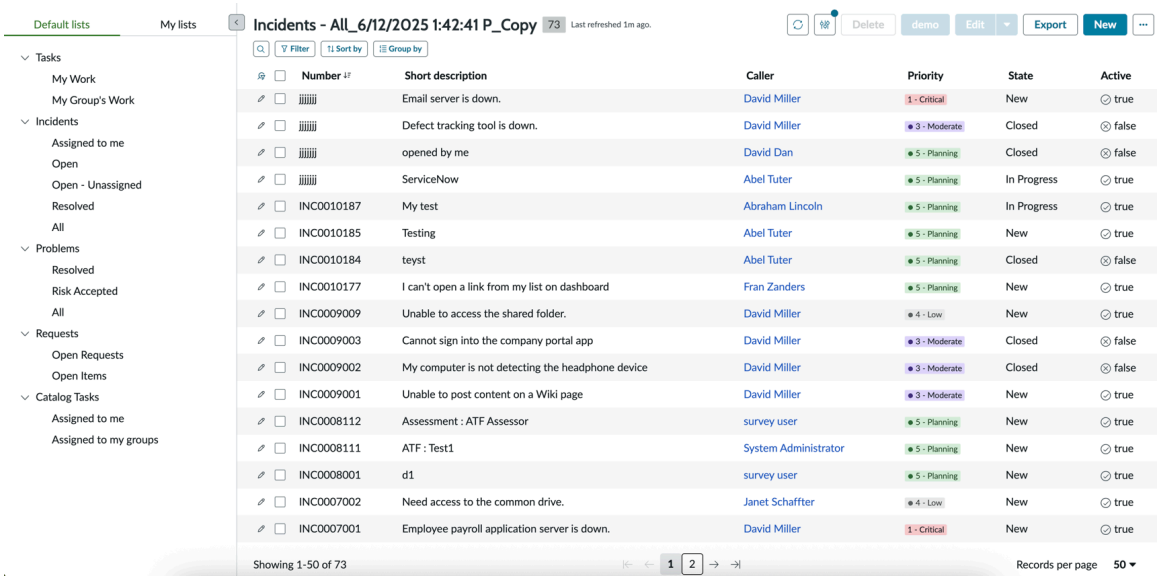
As listas exibem vários registros em um Espaço configurável, como casos, tarefa ou incidentes, para que os agentes possam encontrar e trabalhar em registros rapidamente.

Listar páginas em Espaço configurável

Uma página de lista é uma página do espaço projetada para ajudar os agentes a navegar, filtrar e gerenciar registros. Listar páginas para Espaço configurável São criados com o modelo de página Lista em Construtor de IU. O modelo de página Lista inclui o pacote de componentes Lista de registros e o componente de menu Lista.

Tradução automática

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



Pacote de componentes da lista de registros

O pacote de componentes da Lista de registros inclui os seguintes componentes.

Cabeçalho da lista do registro

O Cabeçalho da lista de registros mostra informações contextuais sobre a lista.

Lista de apresentação

A Lista de apresentação exibe a lista real de registros de qualquer fonte de dados em formato tabular.

O pacote de componentes da Lista de registros é configurado por administradores em Construtor de IU.

Componente do menu de lista

O componente do menu Lista exibe todas as listas disponíveis e salvas da origem selecionada. Ele não está incluído no pacote de componentes da Lista de registros em si, mas existe em uma página de lista.

O componente do menu Lista inclui as seguintes guias.

Listas padrão

A guia Listas padrão exibe todas as listas disponíveis com base na origem selecionada. Essas listas fornecem aos agentes acesso rápido a registros relevantes.

Minhas listas

A guia Minhas listas permite que os agentes acessem suas listas salvas que ajudam a simplificar fluxos de trabalho repetidos e criar suas próprias listas a partir de uma lista existente ou selecionando uma nova origem.

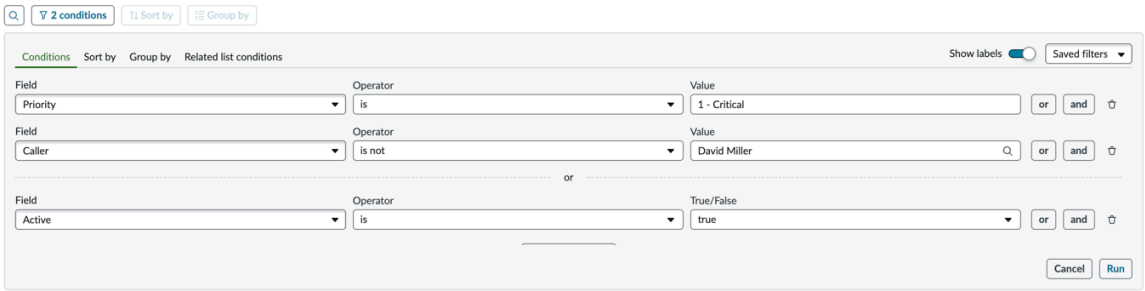
O componente do menu Lista é configurado por administradores em Construtor de IU. Para obter informações sobre as configurações do componente do menu Lista, consulte Configuração do UIB do menu de lista .

Construtor de predicado

O componente Construtor de predicados permite que os agentes definam condições no cabeçalho da lista para filtrar quais registros aparecem em uma lista.

Tradução automática

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



O Construtor de predicado é configurado por administradores em Construtor de IU.

Formulários

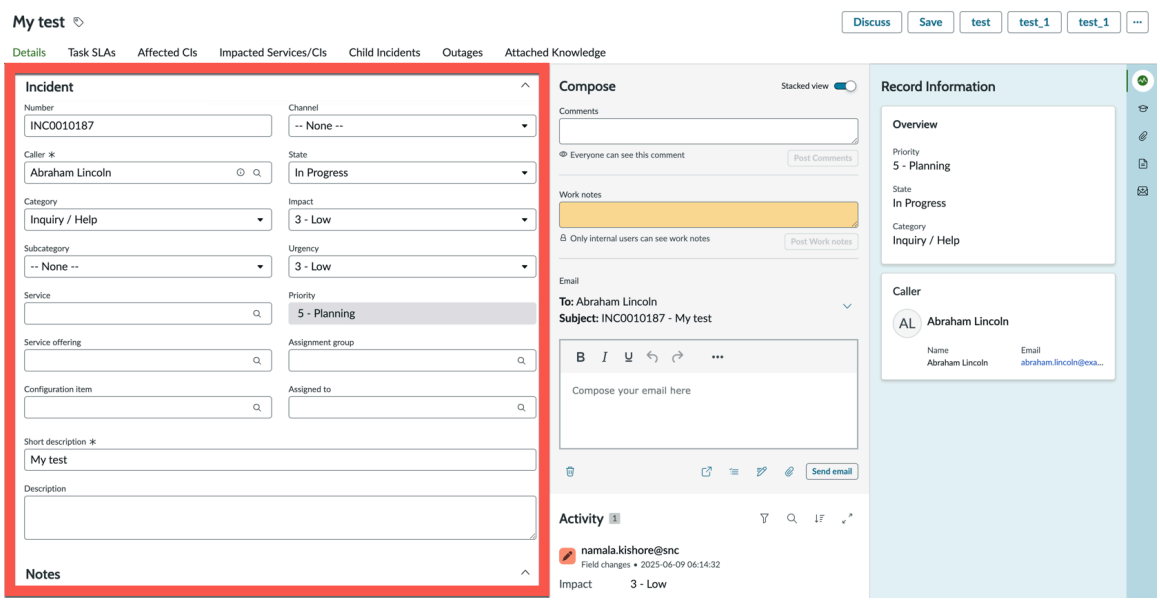
Saiba mais sobre os componentes em Construtor de IU que permitem que os administradores criem e personalizem formulários para um Espaço configurável.

Visão geral de formulários

. formulário é uma página de conteúdo que exibe campos e valores para um único registro de uma tabela de banco de dados.

Em um Espaço configurável, o formulário permite que os agentes exibam, insiram e atualizem detalhes sobre o registro.

Por exemplo, um agente pode atualizar a descrição resumida, a prioridade, o grupo de atribuição e o status em um formulário de registro de incidente.



Pacote de componentes do formulário

O pacote de componentes do formulário em Construtor de IU exibe dados do registro e permite a interação com campos. Inclui o componente de formulário conectado ao controlador de formulário.

O modelo de página de registro padrão em Construtor de IU Usa o pacote de componentes de formulário junto com outros componentes que criam uma página de registro. Embora o modelo de página de registro padrão ofereça um ponto de partida útil, os administradores podem personalizar ou criar suas próprias páginas de registro conforme necessário.

Tradução automática

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

O pacote de componentes do formulário é configurado e personalizado pelos administradores em Construtor de IU. Para obter informações sobre configurações de componente de formulário, consulte Configuração do UIB do formulário .

Listas relacionadas

Enquanto o formulário exibe dados em nível de campo para um único registro, listas relacionadas mostre registros de outras tabelas vinculadas ao registro atual, como tarefas ou incidentes associados.

O modelo de página de registro padrão em Construtor de IU geralmente exibe listas relacionadas como guias ao lado do formulário que fornece detalhes sobre um registro.

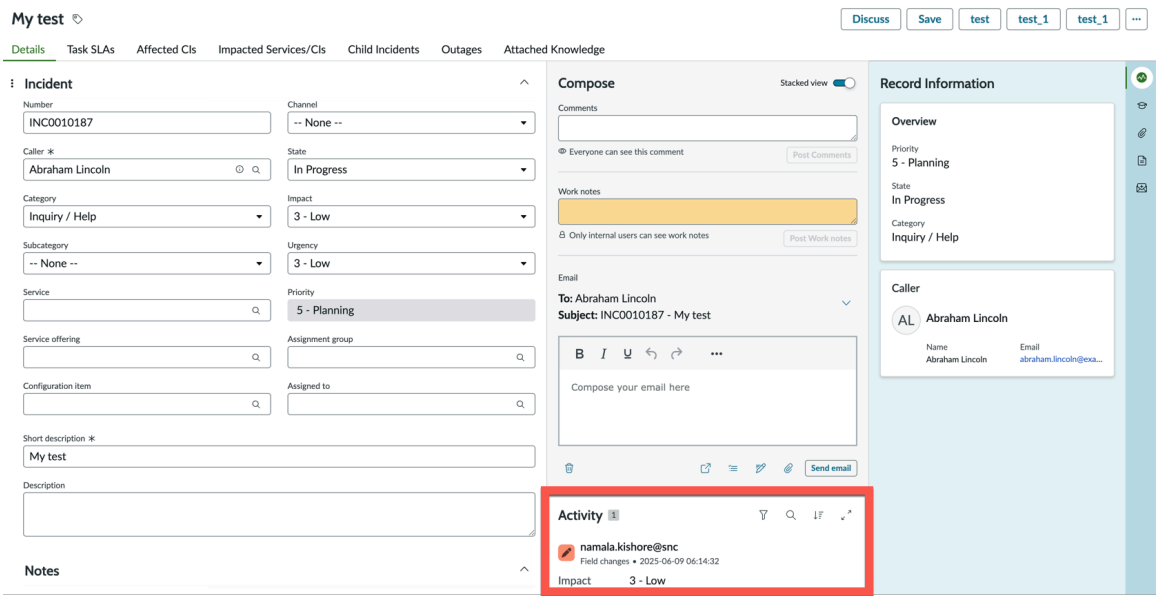
O pacote de componentes Lista de registros habilita listas relacionadas como um tipo de lista e é configurado e personalizado por administradores em Construtor de IU.

Fluxo de atividades

Saiba mais sobre os componentes em Construtor de IU que permitem que os administradores criem e personalizem o. Fluxo de atividades para um Espaço configurável.

Visão geral do fluxo de atividades

. Fluxo de atividades ajuda os agentes a se manterem informados exibindo um histórico de execução de atualizações e comunicações em um Espaço configurável como mudanças de campo, comentários, anotações de trabalho e e-mails.



Componente do fluxo de atividades

O componente Fluxo de atividades em Construtor de IU exibe uma lista de mudanças feitas em um registro.

O modelo de página de registro padrão em Construtor de IU Usa o componente Fluxo de atividades junto com outros componentes que criam uma página de registro. Embora o modelo de página de registro padrão ofereça um ponto de partida útil, os administradores podem personalizar ou criar suas próprias páginas de registro conforme necessário.

Tradução automática

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

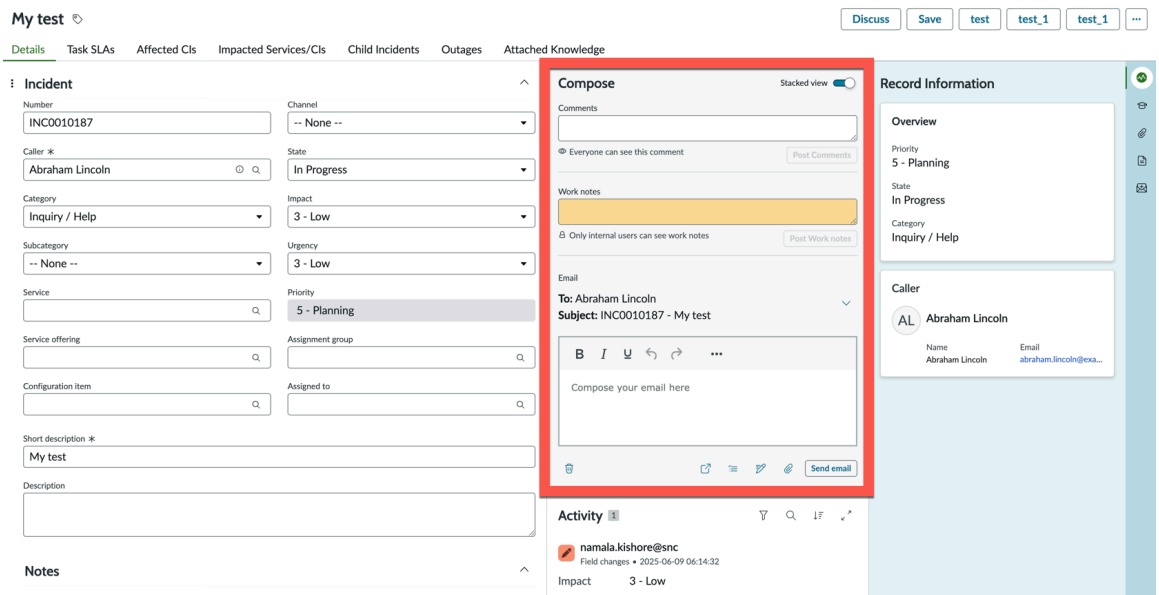
O componente Fluxo de atividades é configurado e personalizado pelos administradores em Construtor de IU. Para obter informações sobre as configurações do componente do fluxo de atividades, consulte Configuração do UIB do fluxo de atividades .

Escrever

Saiba mais sobre os componentes em Construtor de IU Que permitem que os administradores criem e personalizem a seção Compor para um Espaço configurável.

Compor visão geral

A área Compor em um Espaço configurável a página de registro permite que os agentes se comuniquem com clientes e outros agentes por meio de comentários, anotações de trabalho e e-mails.



Componente Compor fluxo de atividades

O componente Compor fluxo de atividades permite que os agentes criem novas entradas de diário para Fluxo de atividades e é configurado e personalizado por administradores em Construtor de IU. Para obter informações sobre as configurações do componente Compor fluxo de atividades, consulte Compor fluxo de atividades Configuração de UIB .

Componentes de e-mail para Compor

Compositor de e-mails

O componente Editor de e-mail permite que os agentes criem e enviem e-mails de uma guia separada do espaço usando o compositor de e-mail completo.

O componente Editor de e-mail é configurado e personalizado pelos administradores em Construtor de IU. Para obter informações sobre as configurações do componente do compositor de e-mail, consulte Configuração do UIB do compositor de e-mail .

Compositor de e-mails (mini)

O componente Editor de e-mail (mini) permite que os agentes criem e enviem e-mails diretamente da página de registro usando o compositor de mini e-mail.

Tradução automática

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

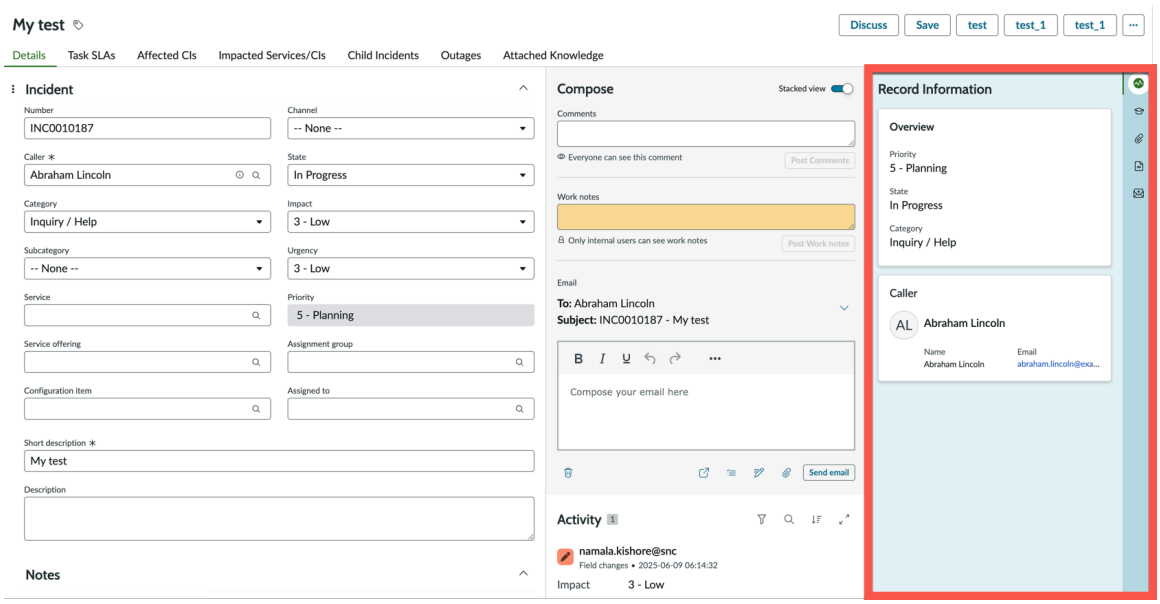
O componente Compostor de e-mail (mini) é configurado e personalizado pelos administradores em Construtor de IU. Para obter informações sobre as configurações do componente do compositor de e-mail (mini), consulte Configuração de UIB do compositor de e-mail (mini) .

Barra lateral de guias

Saiba mais sobre os componentes em Construtor de IU que permitem que os administradores criem e personalizem a barra lateral das guias para um Espaço configurável.

Visão geral da barra lateral das guias

A barra lateral de guias é um painel flexível em uma página de registro que fornece aos agentes ferramentas e informações adicionais exibidas como guias.



Componente de guias

O componente Guias exibe guias para a barra lateral contextual configurada e personalizada pelos administradores em Construtor de IU. Para obter informações sobre as configurações do componente de guias, consulte Configuração do UIB das guias .

Guias da página de registro padrão

O modelo de página de registro padrão em Construtor de IU exibe algumas guias por padrão. Se você estiver usando um espaço pré-criado como Espaço configurável do CSM ou Espaço de operações de serviços guias adicionais podem ser configuradas para você com base nas necessidades desse produto.

Os seguintes componentes são adicionados como guias para o modelo de página de registro padrão.

Assistência do agente

Assistência do agente ajuda um agente a resolver problemas fornecendo uma lista de recursos relacionados à descrição resumida de um registro em aberto.

Anexos

A guia Anexos permite que um agente adicione, visualize, baixe ou remova arquivos do registro atual.

Modelos de formulário

Tradução automática

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

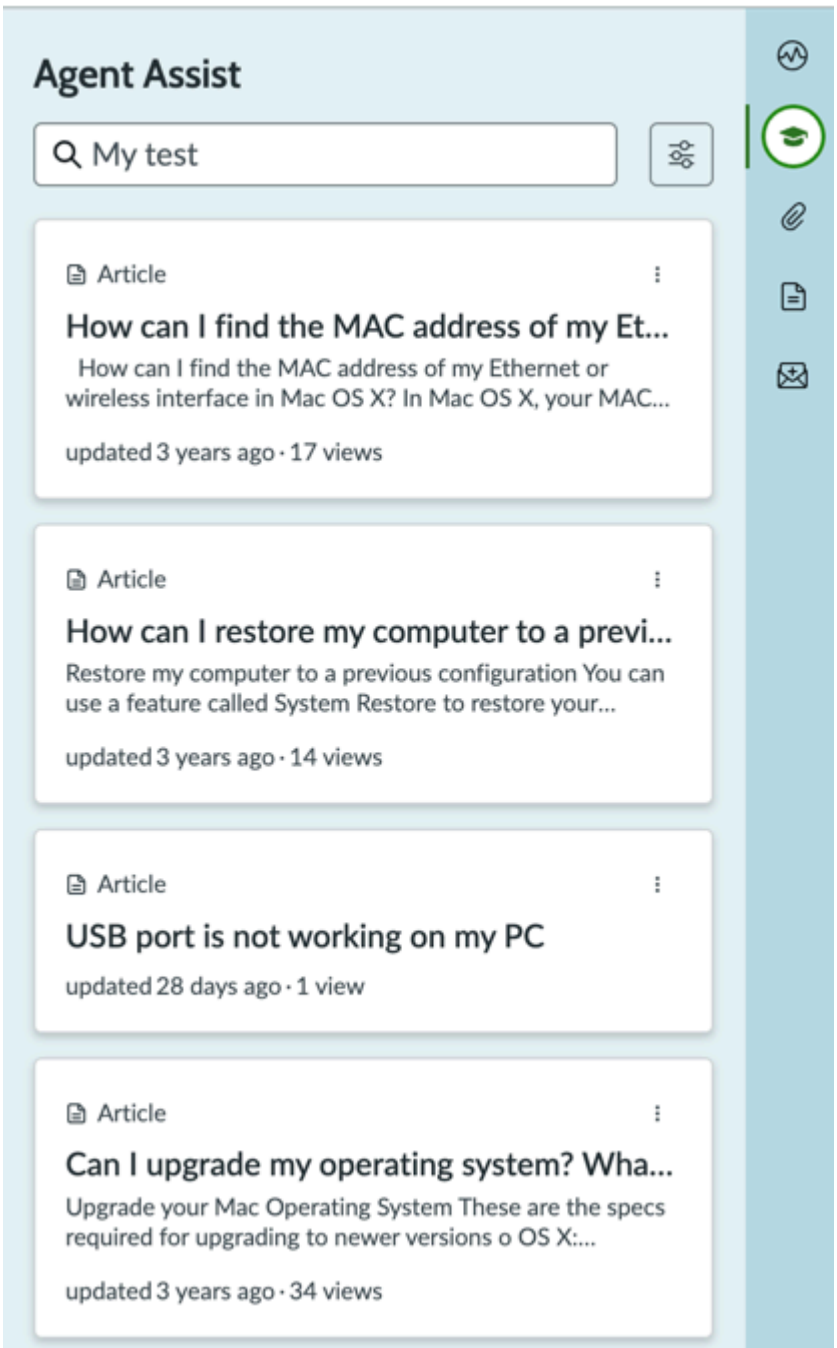
Os modelos de formulário simplificam o processo de envio de novos registros preenchendo os campos automaticamente.

Assistência do agente

Saiba mais sobre Assistência do agente componente na barra lateral de guias de um Espaço configurável página de registro.

Assistência do agente ajuda um agente a resolver problemas fornecendo uma lista de recursos relacionados à descrição resumida de um registro em aberto.

Aparece como uma guia na barra lateral de guias para uma página de registro padrão.



O componente Assistência do agente é configurado e personalizado pelos administradores em Construtor de IU. Para obter informações sobre as configurações do componente de Assistência do agente, consulte Configuração do UIB da Assistência do agente .

Tradução automática

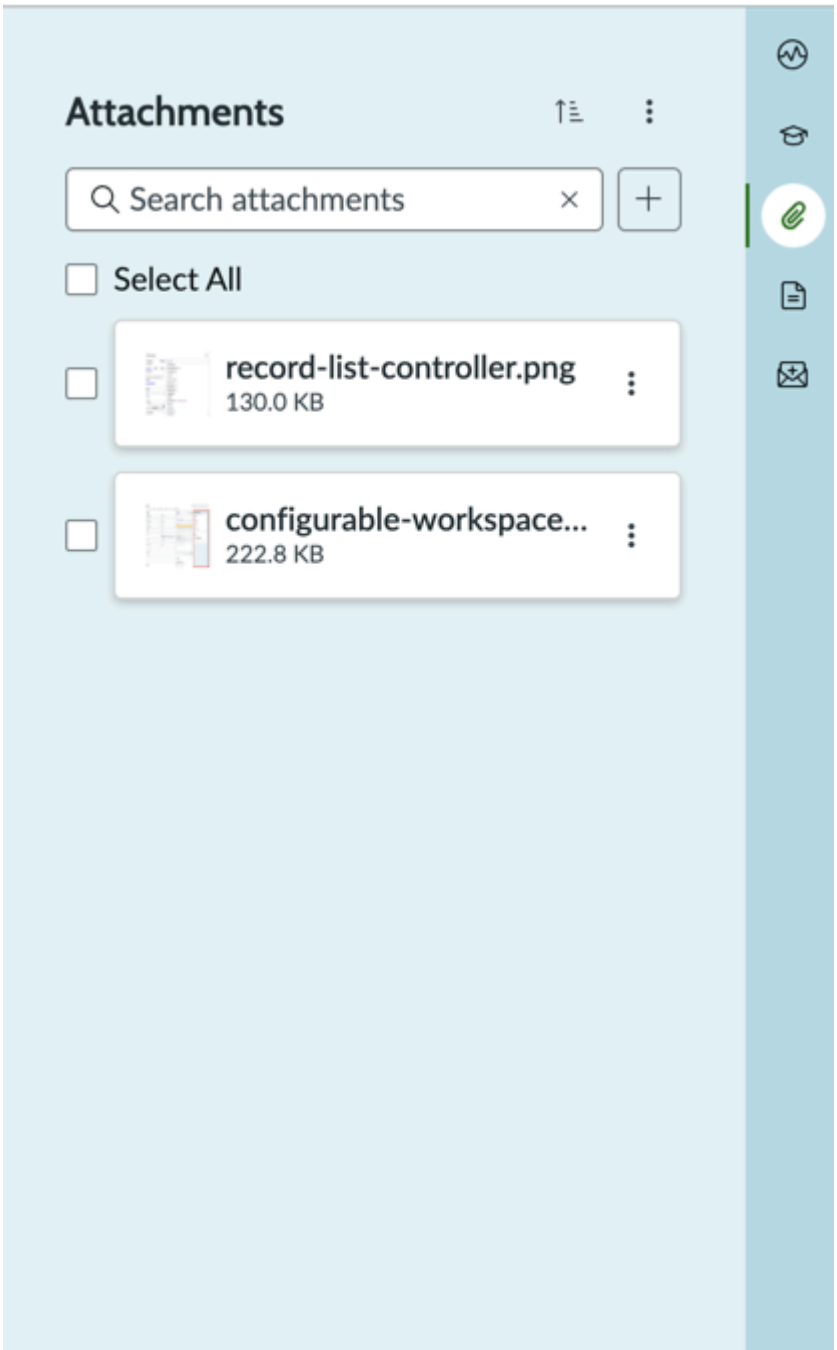
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Anexos

Saiba mais sobre o componente Anexos na barra lateral de guias de um Espaço configurável página de registro.

A guia Anexos permite que um agente adicione, visualize, baixe ou remova arquivos do registro atual.

Ele aparece na barra lateral das guias de uma página de registro padrão.



O componente Anexos é configurado e personalizado por administradores em Construtor de IU. Para obter informações sobre as configurações do componente Anexos, consulte Configuração de UIB de anexos .

Tradução automática

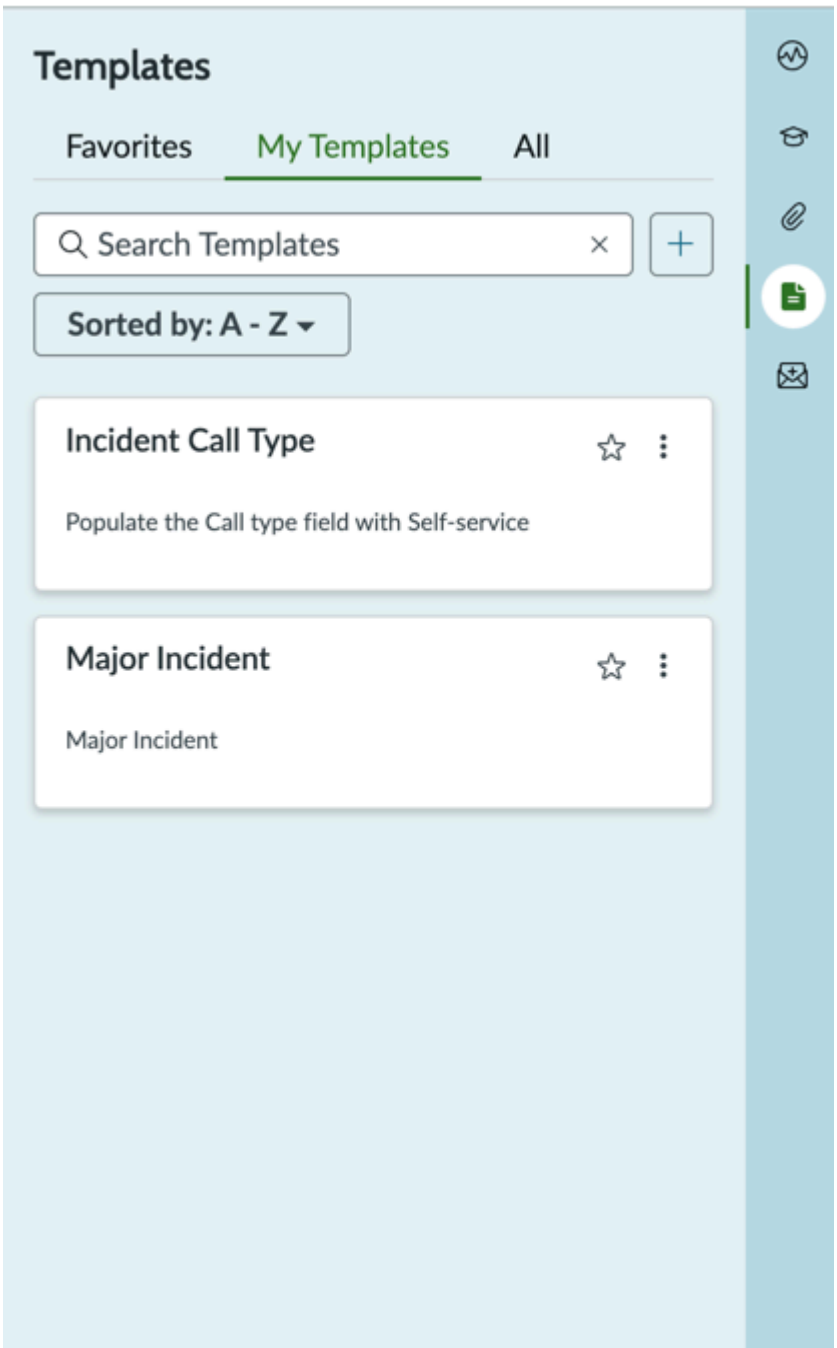
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Modelos de formulário

Saiba mais sobre o componente Modelos de formulário na barra lateral de guias de um Espaço configurável página de registro.

Os modelos de formulário simplificam o processo de envio de novos registros preenchendo os campos automaticamente. Os agentes podem criar modelos de formulário e atualizar modelos de formulário existentes para automatizar a entrada de dados em registros recorrentes.

Aparece como uma guia na barra lateral de guias para uma página de registro padrão.



O componente Modelos de formulário permite que os agentes criem e atualizem modelos de formulário. Ele é configurado e personalizado por administradores em Construtor de IU. Para obter informações sobre as configurações do componente Modelos de formulário, consulte Configuração de UIB de modelos de formulário .

Tradução automática

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

Configuração da Espaço configurável

Configure um Espaço configurável usando Construtor de IU.

Nota:

ServiceNow ofertas pré-criadas Espaço configurável experiências para direcionar usuários específicos e problemas como Espaço configurável do CSM.

Esses espaços pré-criados podem ser atualizados e modificados em Construtor de IU em vez de criar uma experiência do zero.

Para obter uma lista de espaços pré-criados ServiceNow ofertas, consulte Lista de espaços .

Para atualizar um existente Espaço configurável experiência, consulte Abra uma experiência de espaço configurável em Construtor de IU

Crie um Espaço configurável experiência

Crie um Espaço configurável experiência do zero usando Construtor de IU E o Shell da aplicação do espaço.

Crie um Espaço configurável página

Crie um Espaço configurável página do zero ou com um modelo de página em Construtor de IU.

Construtor de IU

Receba documentação adicional e detalhada sobre como configurar e usar Construtor de IU.

Crie um Espaço configurável experiência

Crie um Espaço configurável experiência do zero usando Construtor de IU E o Shell da aplicação do espaço.

Antes de Iniciar
Função necessária: iu_builder_admin, admin

Nota:

ServiceNow ofertas pré-criadas Espaço configurável experiências para direcionar usuários específicos e problemas como Espaço configurável do CSM.

Esses espaços pré-criados podem ser atualizados e modificados em Construtor de IU em vez de criar uma experiência do zero.

Para obter uma lista de espaços pré-criados ServiceNow ofertas, consulte Lista de espaços .

Para atualizar um existente Espaço configurável experiência, consulte Abra uma experiência de espaço configurável em Construtor de IU

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione para criar uma experiência **Criar** > **Experiência**.
   Um modal é aberto com campos para criar uma experiência.
3. Preencha os seguintes campos no modal.

   Nome

Tradução automática

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

Insira um nome para a experiência.

IU de shell da aplicação

Selecione **Shell da aplicação do espaço** no menu.

Caminho da URL

O caminho da URL é criado automaticamente com base no nome da experiência.

Caminho inicial

O caminho principal é um prefixo usado para acessar a página inicial da experiência. Aparece automaticamente como página inicial .

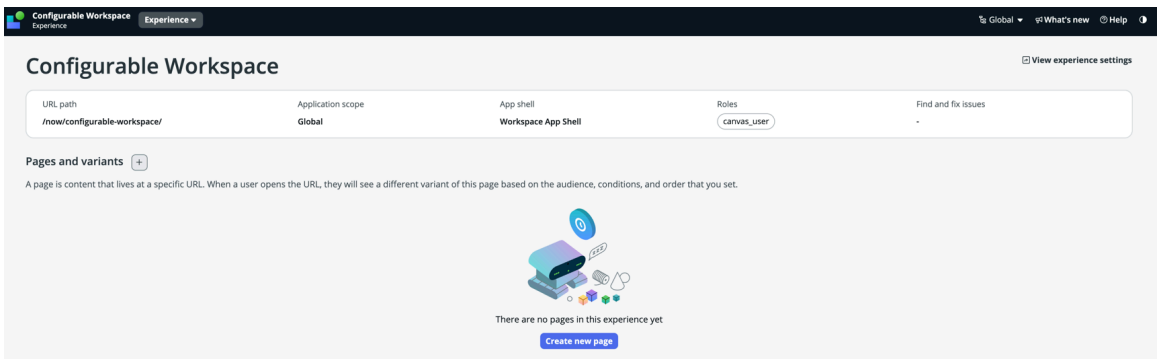
Funções

Defina as funções que podem acessar a experiência. Se você deixar este campo em branco, a experiência estará aberta para todos os usuários conectados por padrão.

4. Selecione **Criar**.
   Um modal é aberto confirmando que a experiência foi criada.
5. Selecione **Abra sua experiência** .

Resultado

. Espaço configurável a experiência é aberta em Construtor de IU.



O que Fazer Depois

Crie um Espaço configurável página

Crie um Espaço configurável página

Crie um Espaço configurável página do zero ou com um modelo de página em Construtor de IU.

Antes de Iniciar

Função necessária: iu_builder_admin, admin

Crie uma experiência de espaço configurável

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione **Experiências** e selecione sua experiência na lista.
   Sua experiência é aberta em Construtor de IU.
3. Selecione **Crie uma nova página** .
4. Selecione um modelo de página ou **Em vez disso, crie do zero** .
   Os modelos permitem que você crie páginas rapidamente, fornecendo a estrutura para comum Espaço configurável páginas, como uma página de registro padrão ou uma página de lista.

Tradução automática

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

5. Insira um nome e um caminho de URL para sua página e selecione **Continuar** .
6. Revise os parâmetros de URL e selecione **Bom visual** .
7. Crie o. variante para sua página preenchendo os seguintes campos.

   Uma variante de página em Construtor de IUé uma variação de uma página que existe no mesmo caminho e tem como alvo diferentes públicos, dependendo dos critérios de público.

   Nome

   Insira um nome para sua variante.

   Públicos

   Adicione as funções que você deseja fornecer acesso à variante. Quando o campo está vazio, todos com acesso à experiência também podem acessar a variante.

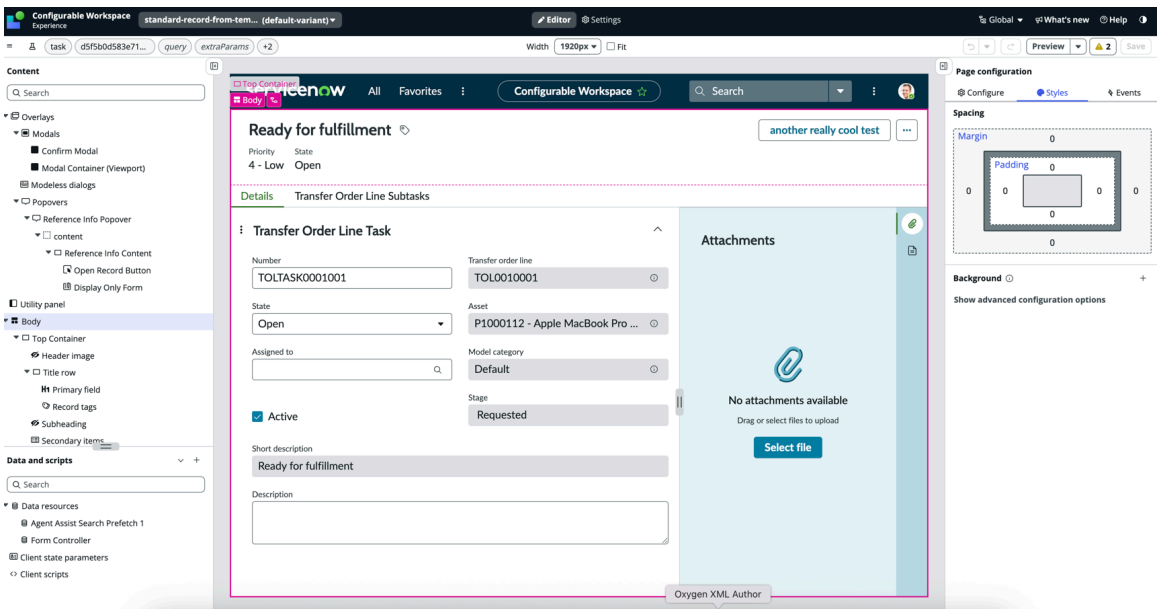
   Condições (opcional)

   Crie uma cadeia de caracteres de consulta para especificar quando exibir a variante.

8. Selecione **Criar**.

Resultado

. Espaço configurável a página é aberta em Construtor de IU.



Administração do Espaço configurável

Os administradores podem habilitar recursos adicionais e fazer mudanças que afetam o. Espaço configurável experiência para agentes.

Abra um Espaço configurável experiência em Construtor de IU

Acesse seu Espaço configurável experiência em Construtor de IU para edição.

Administração de listas para Espaço configurável

Administrar recursos de lista que não estão configurados em Construtor de IU com componentes.

Administrando formulários para Espaço configurável

Administrar recursos de formulário que não estão configurados em Construtor de IU com componentes.

Tradução automática

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

Administração do fluxo de atividades para Espaço configurável

Administrar Fluxo de atividades recursos que não estão configurados em Construtor de IU com componentes.

Administração de e-mails em Espaço configurável

Administrar recursos de e-mail que não estão configurados em Construtor de IU com componentes.

Personalização Espaço configurável com ações declarativas

Interaja com seu Espaço configurável formulários, campos, listas e páginas de lista relacionadas adicionando ações personalizadas.

Refluxo para Espaço configurável

O Reflow permite que páginas e conteúdos sejam ampliados em até 400% por meio das configurações do navegador sem perda de conteúdo ou funcionalidade.

Configurar um aviso do navegador para mudanças não salvas

Configure um aviso do navegador para exibir quando você sair de um Espaço configurável página com mudanças não salvas.

Redimensionar modais da página de registro em Espaço configurável

Habilite o redimensionamento para modais de página de registro em seu Espaço configurável

Habilite a adição assíncrona de registro para o associador de vários registros

Carregue seleções de registro grandes em segundo plano ao adicioná-las a listas relacionadas.

Abra uma experiência de espaço configurável em Construtor de IU

Acesse a experiência do espaço configurável em Construtor de IU para editar.

Antes de Iniciar

Função necessária: ui_builder_admin ou admin

Procedimento

1. No filtro de navegação, navegue até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione **Experiências**.
3. Selecione sua experiência.

Resultado

Sua experiência configurável será aberta em Construtor de IU.

Administração de listas para Espaço configurável

Administrar recursos de lista que não estão configurados em Construtor de IU com componentes.

Habilitar atualizações em tempo real para listas

Adicionar `glide.lists.live_list_enabled` propriedade do sistema que permite configurar atualizações em tempo real para listas.

Configurar atualizações em tempo real para páginas de lista

Configure atualizações em tempo real no nível da página de lista sem afetar outras listas em seu Espaço configurável.

Busque a contagem de registros da lista de forma assíncrona

Tradução automática

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

Usuários com listas grandes criadas a partir de tabelas grandes podem usar *glide.ui.fetch.list.record.count.asynchronously*propriedade para continuar interagindo com a lista, enquanto a contagem total de registros é carregada.

Habilitar atualizações em tempo real para listas

Adicionar *glide.lists.live_list_enabled*propriedade do sistema que permite configurar atualizações em tempo real para listas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As atualizações em tempo real permitem que os dados da lista sejam atualizados automaticamente ou manualmente sem recarregar a página.

Para configurar atualizações em tempo real, você deve habilitar *glide.lists.live_list_enabled*propriedade do sistema.

Uma vez habilitado, você pode configurar as atualizações em tempo real usando as seguintes opções:

- Configure atualizações em tempo real no nível de modelo em Construtor de IU.
- Configure atualizações em tempo real no nível da página sem afetar outras listas no seu espaço.

Use este procedimento para habilitar a propriedade do sistema necessária para configurar atualizações em tempo real para listas.

Procedimento

1. Navegue até sys_properties.list.
2. Adicione uma propriedade do sistema chamada *glide.lists.live_list_enabled*.
   Para obter mais informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Adicione uma propriedade do sistema .
3. Defina o valor como **verdadeiro** .
4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Configure atualizações em tempo real no nível da página sem afetar outras listas em seu Espaço configurável. Para obter informações sobre configurações no nível da página, consulte Configurar atualizações em tempo real para páginas de lista .

Configurar atualizações em tempo real para páginas de lista

Configure atualizações em tempo real no nível da página de lista sem afetar outras listas em seu Espaço configurável.

Antes de Iniciar
Para configurar atualizações em tempo real para listas, você deve habilitar *glide.lists.live_list_enabled*propriedade do sistema. Para obter informações sobre como habilitar a propriedade do sistema, consulte Habilitar atualizações em tempo real para listas .

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As atualizações em tempo real permitem que os dados da lista sejam atualizados automaticamente ou manualmente sem recarregar a página.

Você pode configurar atualizações em tempo real usando as seguintes opções:

Configuração no nível do modelo

Configure atualizações em tempo real no nível de modelo em Construtor de IU.

Construtor de IU permite que você escolha como as atualizações em tempo real se comportam em um modelo de lista em seu Espaço configurável. A propriedade **Permita que os usuários controlem as atualizações em tempo real** tem três opções de menu:

- **Nunca**

  A seleção padrão que desabilita as atualizações em tempo real.

- **Atualizando**

  Um indicador é exibido no botão Atualizar quando há atualizações disponíveis. A lista só será atualizada depois de atualizada manualmente.

- **Automaticamente**

  As atualizações em tempo real são exibidas automaticamente sem atualização.

Configuração no nível da página

Use este procedimento para configurar atualizações em tempo real no nível da página de lista sem afetar outras listas em seu Espaço configurável. Esta configuração usa *sys_ux_list*tabela.

Procedimento

1. Navegue até `sys_ux_list.list` .
2. Abra a página de lista que você deseja editar.
3. Selecione **Sinalizadores de recurso de lista extensível** guia.
4. No campo Atualizações em tempo real, selecione uma opção para atualizações em tempo real.

   Desligado

   Desabilita as atualizações em tempo real.

   Atualização manual

   Um indicador é exibido no botão Atualizar quando há atualizações disponíveis. A lista só será atualizada depois de atualizada manualmente.

   Atualização automática

   As atualizações em tempo real são exibidas automaticamente sem atualização.

5. Selecione **Atualizar**.

Exportando listas para o Planilhas Google

Configurar listas em Espaço configurável Para exportar diretamente para o Planilhas Google.

Você pode exportar dados de listas em seu Espaço configurável Diretamente para o Planilhas do Google se sua instância estiver integrada ao Planilhas do Google via OAuth.

Tradução automática

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

Para configurar e usar esta funcionalidade, siga estas etapas:

1. Configure a aplicação OAuth na API do Planilhas Google

   Configure a aplicação OAuth na API do Planilhas do Google para que você possa autenticar solicitações da sua instância da ServiceNow para acessar o Planilhas do Google.

2. Crie um registro de aplicações para o Planilhas Google em uma instância da ServiceNow

   Registre a aplicação Google Drive em sua instância da ServiceNow para habilitar a autorização OAuth para exportar registros de tabela diretamente para o Planilhas Google.

3. Configure aliases de conexão e credencial da ServiceNow para planilhas do Google

   Configure aliases de conexão e credencial para autenticar uma integração entre sua instância da ServiceNow e o Google Drive.

Uma vez configurada, exportar uma lista para o Planilhas Google é exibida como uma opção em Espaço configurável exportação de lista como **Exportar** > **Planilhas do Google**.

Busque a contagem de registros da lista de forma assíncrona

Usuários com listas grandes criadas a partir de tabelas grandes podem usar `glide.ui.fetch.list.record.count.asynchronously`propriedade para continuar interagindo com a lista, enquanto a contagem total de registros é carregada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Propriedades do sistema

Campo	Descrição
Nome	O nome da propriedade do sistema como `glide.ui.fetch.list.record.count.asynchronously`.
Descrição	Insira um resumo, uma frase que descreva a função da propriedade.
Escolhas	Valores separados por vírgula para uma lista de seleção. Se você precisar de um valor e um rótulo de lista de seleção diferentes, use um sinal de igual (=) para separar o rótulo do valor. Azul, Vermelho, e Verde na lista e salva o valor hexadecimal correspondente no campo Valor da propriedade.
Tipo	Verdadeiro i falso
Valor	Defina o valor desejado para a propriedade. ○ **Verdadeiro** para habilitar este recurso. ○ **Falso** para desabilitar este recurso.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ignorar cache	O sistema armazena valores de propriedade do sistema em caches do lado do servidor para evitar a consulta de definições de configuração no banco de dados. Quando você altera um valor de propriedade do sistema, o sistema sempre limpa o cache da tabela sys_properties. Use este campo para determinar se o valor desta propriedade deve ser liberado de todos os outros caches do lado do servidor. O valor padrão falso faz com que o sistema não ignore a liberação de caches, o que resulta na liberação de todos os caches do lado do servidor e na recuperação do valor da propriedade atual do banco de dados. Defina este campo como falso quando quiser garantir que todos os caches tenham o valor da propriedade atual. O valor verdadeiro faz com que o sistema ignore a liberação de alguns caches do lado do servidor, o que resulta somente na liberação do cache da tabela sys_properties e na preservação do valor da propriedade anterior em todos os outros caches. Defina este campo como verdadeiro para evitar o custo de desempenho de liberar todos os caches e recuperar novos valores de propriedade. Normalmente, você só deve definir este campo como verdadeiro quando há uma propriedade do sistema que muda com mais frequência do que uma vez por mês e o valor da propriedade só é armazenado na tabela sys_properties.
Privado	Defina esta propriedade como verdadeira para impedir que esta propriedade seja importada por meio de conjuntos de atualizações. Manter as propriedades do sistema privadas evita que as configurações em uma instância substituam os valores em outra instância. Por exemplo, talvez você não queira que uma propriedade do sistema em uma instância de desenvolvimento use o mesmo valor de uma instância de produção.
Funções de leitura	Defina as funções que têm acesso de leitura a esta propriedade.
Funções de gravação	Defina as funções que têm acesso de gravação a esta propriedade.
Aplicação	O escopo do recurso está habilitado **Global** por padrão.

Tradução automática

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

4. Selecione **Atualizar**.
   Agora, a propriedade está ativa e a lista é carregada de forma assíncrona.

Administrando formulários para Espaço configurável

Administrar recursos de formulário que não estão configurados em Construtor de IU com componentes.

Configure um cabeçalho de formulário em Espaço configurável

Você pode criar um cabeçalho de formulário para uso em Espaço configurável.

Configure um valor realçado em um cabeçalho de formulário em Espaço configurável

Você pode configurar campos que aparecem como valores realçados em um cabeçalho de formulário em Espaço configurável.

Configure tipos de campo de script em Espaço configurável

Habilite seu Espaço configurável para oferecer suporte a tipos de campo de script.

Configure ícones e cores do bloco de campo de registro em Espaço configurável

Você pode configurar ícones e cores personalizados nos blocos de campo de diário que aparecem no fluxo de atividades.

Configure um contador de caracteres para campos de diário

Um contador de caracteres exibe o número de caracteres restantes em um campo de diário.

Configure texto de orientação e validação em linha para campos de cadeia de caracteres

Configure o texto de orientação a ser exibido em campos de cadeia de caracteres com requisitos de formato, como ID da conta, SSN ou SIN. Use a validação em linha de expressão regular para exibir uma mensagem de erro se a entrada não atender aos requisitos de formato.

Configure o redimensionamento automático para campos

Habilite texto de várias linhas, HTML e campos de diário para exibir conteúdo mais longo automaticamente sem exigir que os agentes rolem.

Configure sugestões para menções com base no acesso ao registro

Configure menções que exibem sugestões com base em destinatários com acesso para exibir o registro.

Exiba valores de campo como títulos da guia de registro de interação

Exiba valores de campo, como nomes de contato ou consumidor, como títulos nas guias de registro de interação em Espaço configurável.

Ocultar o menu Personalizar formulário

Use `glide.ui.personalize_form`Propriedade do sistema para ocultar o menu Personalizar formulário.

Configure o acesso baseado em função ao menu Personalizar formulário

Use `glide.ui.personalize_form_role`Propriedade do sistema para configurar quais funções podem acessar o menu Personalizar formulário.

Configurar regras de exibição avançadas para formulários

Use scripts de cliente para determinar quem pode exibir uma variante de formulário em seu Espaço configurável.

Configure um cabeçalho de formulário em Espaço configurável

Você pode criar um cabeçalho de formulário para uso em Espaço configurável.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de criar um cabeçalho de formulário, você deve vinculá-lo a uma configuração de cabeçalho de formulário se quiser que ele apareça em Espaço configurável.

Uma configuração de cabeçalho de formulário está incluída com Espaço configurável. Você pode usar esta configuração pronta para uso sem concluir etapas de configuração adicionais.

Procedimento

1. Crie um cabeçalho de formulário.
   a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Cabeçalho do formulário de UX**.
   b. Clique em **Nova**.
   c. Preencha os campos no formulário Configuração da faixa de opções.
   d. Clique em **Enviar**.
2. Adicione o cabeçalho do formulário à configuração do cabeçalho do formulário.
   a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Configurações do cabeçalho de UX**.
   b. Selecione a configuração do cabeçalho.
   c. Na lista relacionada Cabeçalhos de formulário do espaço, clique em **Editar** .

      Nota: Pode ser necessário configurar o formulário para exibir a lista relacionada.

   d. Mova o cabeçalho do formulário desejado da coluna esquerda para a coluna direita para adicioná-lo à configuração do cabeçalho.
   e. Clique em **Salvar**.

Mude os níveis de cabeçalho do formulário

Personalize seu Espaço No Construtor de IU, ocultando o primeiro título da seção ou alterando o nível dos títulos de seção que aparecem nos formulários.

Antes de Iniciar
Função necessária: iu_builder_admin

Procedimento

1. Abra um existente Espaço página ou Crie uma nova página no Construtor de IU .
2. **Opcional:** Para ocultar o título da primeira seção em um Espaço formulário:
   a. Selecione um formulário no Espaço página.
   b. Navegue até o Controlador de formulário e selecione **Ocultar título da primeira seção** .
3. **Opcional:** Para mudar um nível de título:

Tradução automática

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

a. Selecione um formulário no Espaço página.

b. Selecione o cabeçalho que você deseja editar no formulário e navegue até o Controlador de formulário.

c. Selecione um nível de título no menu Nível.

Configure um valor realçado em um cabeçalho de formulário em Espaço configurável

Você pode configurar campos que aparecem como valores realçados em um cabeçalho de formulário em Espaço configurável.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar um valor realçado, você deve vinculá-lo a uma configuração de valor realçado se quiser que ele apareça em Espaço configurável.

Nota: Você também pode usar valores realçados de Espaço em Espaço configurável se você vincular o valor à configuração de valor realçado.

Procedimento

1. Crie um valor realçado.

   a. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Valor em destaque de UX**.
   Você também pode editar valores realçados selecionando o menu do usuário quando a lista que você deseja editar estiver em foco e navegando até **Configurar espaço** > **Configurar página** > **Valores realçados.**

   b. Clique em **Nova**.

   c. Preencha os campos no formulário Valor realçado e clique em **Enviar** .

   d. Na lista Valores realçados, clique no registro que você criou .

   e. Na lista relacionada Condições de valor realçadas, clique em **Novo** .

   f. Preencha os campos no formulário Condição de valor realçado.

   g. Selecione **Enviar**.

2. Adicione o valor realçado à configuração do valor realçado.

   a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Configurações de valores em destaque de UX**.

   b. Selecione a configuração.

   c. Na lista relacionada Valores realçados, clique em **Editar** .

   d. Mova o valor desejado da coluna esquerda para a coluna direita para adicioná-lo à configuração selecionada.

   e. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

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

Configure tipos de campo de script no Espaço configurável

Habilite seu Espaço configurável para oferecer suporte a tipos de campo de script.

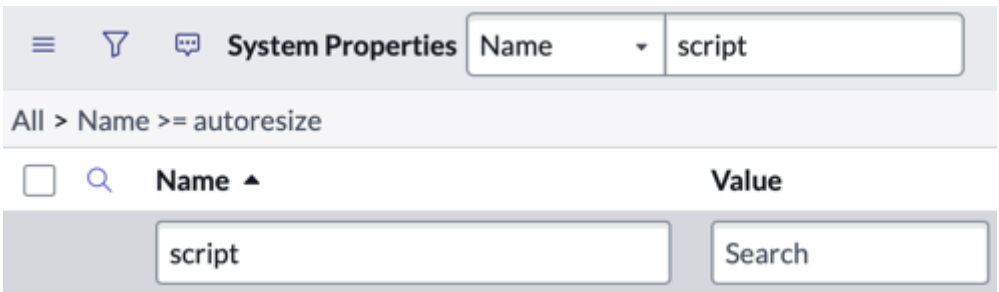
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.

   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

2. Selecione **Nome** para o valor de pesquisa, e insira `script` na barra de pesquisa.



3. Configure as seguintes propriedades do sistema para o campo de script.

Propriedade do sistema	Configuração
glide.ui.workspace.script.code_editor.enable	Determina se campos de script devem ser mostrados em formulários com um compo–nente editor de código.
glide.ui.workspace.script.code_editor.autoresize_line_limit	Determina o número da linha após a qual a barra de rolagem deve aparecer para o componente do editor de código.

Configure ícones e cores do bloco de campo de registro em Espaço configurável

Você pode configurar ícones e cores personalizados nos blocos de campo de diário que aparecem no fluxo de atividades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar cores e ícones personalizados para identificar melhor seus campos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Na barra de pesquisa, localize **work_notes** para **tarefa** e selecione.
3. Em Links relacionados, selecione **Novo** em **Atributos** tabela.
4. Selecione o ícone de pesquisa e localize uma das seguintes opções para configurar.

Tradução automática

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

- Plano de fundo do fluxo de atividades do espaço
- Ícone de bloco de fluxo de atividades do espaço
- Cor do ícone do fluxo de atividades do espaço

5. Em **Valor** , selecione uma das seguintes opções.
   - neutro
   - amarelo
   - magenta
   - rosa
   - laranja
   - marrom
   - verde
   - verde-amarelo
   - azul
6. Clique em **Enviar**.

Configure um contador de caracteres para campos de diário

Um contador de caracteres exibe o número de caracteres restantes em um campo de diário.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Procedimento

1. Navegue até sys_properties.list.
2. Adicione uma propriedade do sistema chamada *glide.ui.textarea.character_counter*.

   Para obter mais informações sobre como adicionar propriedade do sistema, consulte Adicione uma propriedade do sistema .
3. Defina o valor como **verdadeiro** .
4. Selecione **Enviar**.

Configure texto de orientação e validação em linha para campos de cadeia de caracteres

Configure o texto de orientação a ser exibido em campos de cadeia de caracteres com requisitos de formato, como ID da conta, SSN ou SIN. Use a validação em linha de expressão regular para exibir uma mensagem de erro se a entrada não atender aos requisitos de formato.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O texto de orientação ajuda a inserir dados corretamente em campos de cadeia de caracteres com requisitos de formato, como ID da conta, CPF ou SIN. A validação em linha usa um padrão de expressão regular (regex) para impor requisitos de formato. Se a entrada não corresponder ao formato necessário, uma mensagem de erro será exibida.

Tradução automática

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

O processo para configurar campos de cadeia de caracteres com texto de orientação e validação em linha requer duas etapas:

1. Crie um padrão regex para um formato de entrada necessário.
2. Mapeie o padrão regex e adicione texto de orientação a um campo de cadeia de caracteres.

Procedimento

1. Crie um padrão regex para um formato de entrada necessário.

   a. Navegue até `sys_ui_regex.list`.

   b. Selecione **Novo**.

   c. Preencha os seguintes campos:

      Nome

      Crie um nome descritivo para o padrão regex. Por exemplo, se você estiver criando um padrão regex para um número de conta, insira `Número da conta`.

      Padrão

      Insira o padrão regex que define o formato de entrada necessário. Este campo é obrigatório. Por exemplo, você pode usar `(10)` exigir um número de 10 dígitos.

   d. Selecione **Enviar**.

2. Mapeie o padrão regex e adicione texto de orientação a um campo de cadeia de caracteres.

   a. Navegue até `sys_ui_field_regex_mapping.list`.

   b. Selecione **Novo**.

   c. Preencha os seguintes campos:

      Tabela

      Selecione a tabela que contém o campo de cadeia de caracteres ao qual você deseja aplicar validação e orientação.

      Nome do campo

      Selecione o campo de cadeia de caracteres na lista.

      Texto de exemplo

      Insira o texto de amostra a ser exibido no campo como um exemplo do formato necessário.

      Texto de Orientação

      Insira um texto de orientação que explique o requisito de formato ou forneça instruções adicionais.

      Tipo

      Selecione o tipo de texto de orientação para indicar se é uma sugestão, informação, aviso, mensagem positiva ou crítica.

      Padrão

      Selecione o padrão regex que corresponde ao formato necessário.

Tradução automática

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

Ordem

Insira um número para definir a prioridade de exibição do texto de orientação. Números mais baixos aparecem primeiro.

Ativo

Marque esta caixa de seleção para habilitar o texto de validação e orientação.

Herdados

Marque esta caixa de seleção para aplicar o texto de validação e orientação a tabelas secundárias com o mesmo campo.

d. Selecione **Enviar**.

Configure o redimensionamento automático para campos

Habilite texto de várias linhas, HTML e campos de diário para exibir conteúdo mais longo automaticamente sem exigir que os agentes rolem.

Antes de Iniciar

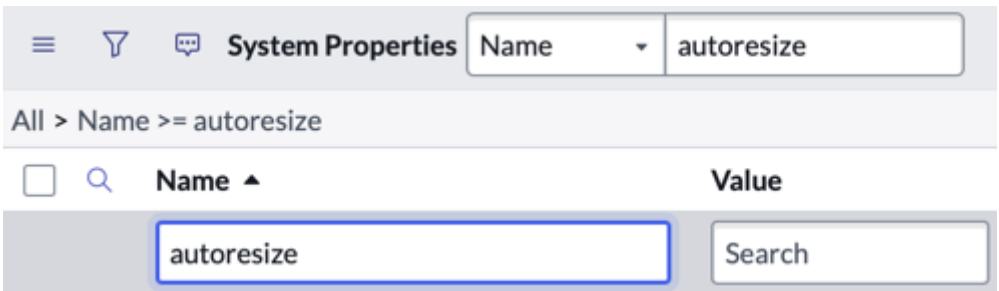
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.

   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

2. Selecione **Nome** para o valor de pesquisa, e insira `redimensionamento automático` na barra de pesquisa.



3. Selecione uma propriedade do sistema de redimensionamento automático para habilitar o redimensionamento automático e definir um limite de linha.

Redimensionar automaticamente as propriedades do sistema

Configure propriedades do sistema de redimensionamento automático que permitem que os usuários ajustem automaticamente o tamanho do texto de várias linhas, HTML e campos de diário.

Nome da propriedade do sistema	Função	Configuração
`glide.ui.textarea.autoresize.line_limit`	Determine o número da linha após o qual a barra de rolagem deve aparecer para o componente de área de texto em todos os campos de área de texto.	Insira um valor máximo para os campos de área de texto a serem redimensionados automaticamente.

Tradução automática

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

Nome da propriedade do sistema	Função	Configuração
glide.ui.journal.use_html	Converte todos os campos de diário com um subtipo de área de texto em campos do editor de HTML.	Defina o campo Valor como **verdadeiro** .
glide.ui.journal.html.editor.autoresize	Ativa o plug-in de redimensionamento automático em todos os campos de diário com o subtipo HTML.	Defina o campo Valor como **verdadeiro** .
glide.ui.journal.html.editor.autoresize.line_limit	Determina o número de linha após a qual a barra de rolagem deve aparecer para o componente do editor de HTML em todos os campos de diário com o subtipo HTML.	Efetivo se *glide.ui.journal.html.editor.autoresi* definido como verdadeiro. Insira um valor máximo para os campos de registro redimensionados automaticamente.
glide.ui.html.editor.autoresize.line_limit	Determina o número de linha após a qual a barra de rolagem deve aparecer para o componente do editor de HTML em todos os campos HTML.	Efetivo se o redimensionamento automático for adicionado a. *glide.ui.html.editor.v5.enabled_plug-ins* . Insira um valor máximo para os campos HTML serem redimensionados automaticamente.
glide.ui.html.editor.v5.enabled_plug-ins	Controla a disponibilidade de recursos específicos no editor de HTML com plug-ins especificados.	Adicione o plug-in de redimensionamento automático.
glide.activity.compose.textarea.autoresize.line_limit	Determina o número de linha após a qual a barra de rolagem deve aparecer para o componente da área de texto em Todos Fluxo de atividades campos da área de texto.	Insira um valor máximo para os campos de área de texto a serem redimensionados automaticamente.
glide.activity.compose.html.autoresize.line_limit	Determina o número de linha após a qual a barra de rolagem deve aparecer para o componente do editor de HTML em Todos Fluxo de atividades Campos de diário com o subtipo HTML.	Efetivo se *glide.activity.compose.html.autoresiz* definido como verdadeiro. Insira um valor máximo para os campos de registro redimensionados automaticamente.
glide.activity.compose.html.autoresize	Ativa o plug-in de redimensionamento automático em todos Fluxo de atividades Campos de diário com o subtipo HTML.	Defina o campo Valor como **verdadeiro** .

Tradução automática

Configure sugestões para menções com base no acesso ao registro

Configure menções que exibem sugestões com base em destinatários com acesso para exibir o registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma @menção é qualquer atualização publicada que contém @nomedousuário em qualquer lugar no corpo da mensagem.

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

Quando você usa menções, as sugestões baseadas em contexto exibem uma lista de destinatários com acesso para exibir o registro.

Procedimento

1. Navegue até sys_properties.list.
2. Adicione uma propriedade do sistema chamada `glide.ui.mentions.check_record_visibility`.

   Para obter mais informações sobre como adicionar propriedade do sistema, consulte Adicione uma propriedade do sistema .
3. Defina o valor como **verdadeiro** .
4. Selecione **Enviar**.

Exiba valores de campo como títulos da guia de registro de interação

Exiba valores de campo, como nomes de contato ou consumidor, como títulos nas guias de registro de interação em Espaço configurável.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Esta tarefa se aplica a. Espaço configurável.

Configure o. `sessionTabTitle`propriedade para identificar os campos que podem ser usados nos títulos da guia do registro de interação. Insira campos nesta propriedade como uma cadeia de caracteres separada por vírgulas.

O sistema avalia esses campos na ordem em que eles aparecem na cadeia de caracteres. O primeiro campo que tem um valor é usado como o título da guia do registro de interação. Se nenhum dos campos na cadeia de caracteres tiver valores, o sistema exibirá o número do registro como o título da guia.

Nota: Os campos configurados devem aparecer no registro de interação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências** > **Espaço do agente de base**.
2. Na lista Propriedades da página de UX, clique em `sessionTabTitle`propriedade.
3. Em **Valor** insira os campos a serem usados nos títulos da guia do registro de interação.
   Insira os campos como uma cadeia de caracteres separada por vírgulas. A cadeia de caracteres padrão é `contact,consumer,number`.

   Nota: Os campos configurados devem aparecer no registro de interação.
4. Clique em **Atualizar**.

Ocultar o menu Personalizar formulário

Use `glide.ui.personalize_form`Propriedade do sistema para ocultar o menu Personalizar formulário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O menu Personalizar formulário ( ) no cabeçalho do formulário permite personalizar quais campos serão exibidos no formulário. Você pode usar *glide.ui.personalize_form*Propriedade do sistema para ocultar o menu Personalizar formulário.

Procedimento

1. Navegue até sys_properties.list.
2. Adicione uma propriedade do sistema chamada *glide.ui.personalize_form*.
   Para obter mais informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Adicione uma propriedade do sistema .
3. Defina o valor como **falso** .
4. Selecione **Enviar**.

Configure o acesso baseado em função ao menu Personalizar formulário

Use *glide.ui.personalize_form_role*Propriedade do sistema para configurar quais funções podem acessar o menu Personalizar formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O menu Personalizar formulário ( ) no cabeçalho do formulário permite personalizar quais campos serão exibidos no formulário. Você pode usar *glide.ui.personalize_form_role*Propriedade do sistema para definir quais funções podem acessar o menu Personalizar formulário.

Procedimento

1. Navegue até sys_properties.list.
2. Adicione uma propriedade do sistema chamada *glide.ui.personalize_form_role*.
   Para obter mais informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Adicione uma propriedade do sistema .
3. No campo Valor, insira uma lista de funções que podem acessar o menu Personalizar formulário.
4. Selecione **Enviar**.

Configurar regras de exibição avançadas para formulários

Use scripts de cliente para determinar quem pode exibir uma variante de formulário em seu Espaço configurável.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar variantes de página em Construtor de IU para exibir diferentes versões de uma página com base em funções. I que você precisa para alternar exibições dinamicamente com base na lógica personalizada, você pode configurar regras de exibição avançadas.

As regras de exibição avançadas permitem que você defina um client script que dinamicamente determina qual variante mostrar no tempo de execução. Esta configuração

Tradução automática

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

fornecer . você com mais flexibilidade do que o acesso estático baseado em função no Construtor de IU habilitando para condições complexas avaliadas diretamente em sua sessão.

Procedimento

1. Navegue até sysrule_view_workspace.list .
2. Selecione uma variante de página do espaço.
3. Marque a caixa de seleção **Avançado**.
4. Alternar **Ative o modo ECMAScript 2021 (ES12)** Para usar os recursos JavaScript compatíveis mais recentes.
5. No campo Script, insira um client script para definir as condições para alternar exibições.
6. Selecione **Atualizar**.

Administração Fluxo de atividades para Espaço configurável

Administrar Fluxo de atividades recursos que não estão configurados em Construtor de IU com componentes.

Configurar Fluxo de atividades

Configure as opções de como os agentes podem interagir com Fluxo de atividades para facilitar o trabalho.

Desativar o botão Publicar para que não desapareça no fluxo de atividades

Desabilitar o botão Publicar para que não desapareça em Fluxo de atividades quando os campos obrigatórios não estão preenchidos. O botão Publicar funciona mesmo quando os campos obrigatórios não estão preenchidos.

Exiba avatares nos blocos do fluxo de atividades

Configurar Fluxo de atividades blocos para exibir avatares em vez de ícones ou avatares e ícones.

Crie marcadores para o fluxo de atividades

Permita que seus agentes filtrem atividades no fluxo de atividades com marcadores personalizados.

Habilite o link Mostrar mais em Fluxo de atividades

Habilite o link Mostrar mais em Fluxo de atividades para configurar os detalhes que você deseja ver nos e-mails exibidos no Fluxo de atividades. Você pode selecionar os detalhes de e-mail que deseja ver, por exemplo, e-mails enviados/recebidos.

Crie conjuntos de filtros no fluxo de atividades

Crie conjuntos de filtros com configurações de filtro personalizadas no Fluxo de atividades.

Restringir o acesso à criação de conjuntos de filtros no fluxo de atividades

Restringir agentes especificados de criar conjuntos de filtros no Fluxo de atividades.

Exiba a resposta mais recente no fluxo de atividades

Configure as propriedades do sistema para reduzir a desordem visual no Fluxo de atividades exibindo a resposta mais recente.

Como configurar o Fluxo de atividades

Configure as opções de como os agentes podem interagir com Fluxo de atividades para facilitar o trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

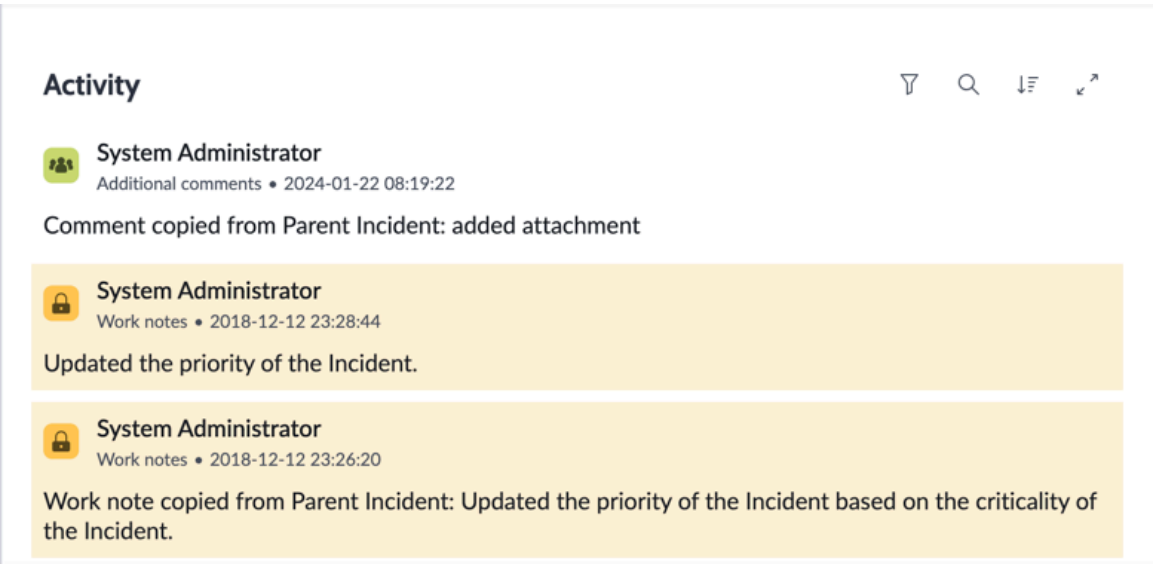
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

- Depois de usar as propriedades do sistema para habilitar essas opções, os controles deslizantes no menu de configuração serão exibidos.
- As entradas de diário de um registro gerado por meio de um script são inseridas na tabela sys_journal_field e fazem referência ao documento aplicável. Se as entradas não forem exibidas em Fluxo de atividades do registro, defina o fluxo de trabalho como falso.

Fluxo de atividades permite que os agentes se comuniquem com os solicitantes e façam anotações internas sobre o trabalho realizado em um registro. Anotações internas só ficam visíveis para colegas agentes. Os comentários externos ficam visíveis para agentes e solicitantes.

Em Fluxo de atividades, Os agentes podem incorporar artigos de conhecimento, importar soluções da Assistência do agente e solicitar mais informações aos solicitantes.



Você pode definir propriedades do sistema que dão aos agentes a opção de usar um:

- Editor de rich text.

  O editor de rich text inclui os ícones de formatação para negrito, itálico, sublinhado, fonte e assim por diante, conforme mostrado na imagem a seguir.

- Caixa única ou caixas de texto separadas para inserir comentários internos e externos.

Procedimento

1. No Navegador de filtros, insira `sys_properties.list` .
   A lista de propriedades do sistema é exibida.
2. Para fornecer aos agentes a opção de exibição empilhada (caixas separadas para comunicações internas e externas), pesquise e defina `glide.ui.activity.journal.stacked`propriedade para **verdadeiro** e certifique-se de que nenhum campo obrigatório esteja presente em Fluxo de atividades.

Tradução automática

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

Nota: Campos obrigatórios em Fluxo de atividades impedir que a opção de exibição empilhada seja exibida.

3. Para dar aos agentes a opção de usar um editor de rich text, pesquise e defina `glide.ui.journal.use_html` propriedade para **verdadeiro** .

Desabilitar o botão Publicar para que não desapareça em Fluxo de atividades

Desabilitar o botão Publicar para que não desapareça em Fluxo de atividades quando os campos obrigatórios não estão preenchidos. O botão Publicar funciona mesmo quando os campos obrigatórios não estão preenchidos.

Antes de Iniciar

. **Publicar** O botão desaparece por padrão quando os campos Comentários ou Anotações de trabalho são tornados obrigatórios por uma Política de IU na tabela incident_task. Esta tarefa permite desabilitar essa funcionalidade para que o botão fique visível e utilizável mesmo quando os campos obrigatórios não estiverem preenchidos.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Insira `sys_properties.list` em **Navegador de filtros** .
2. Selecione **glide.activity.compose.can_post_mandatory_fields** da lista.
3. Em **Valor** , defina o valor como **verdadeiro** .

Exibir avatares em Fluxo de atividades blocos

Configurar Fluxo de atividades blocos para exibir avatares em vez de ícones ou avatares e ícones.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Exibir avatares em Fluxo de atividades blocos.
   a. No Navegador de filtros, insira `glide.activity.show_tile_icons` .
   b. Selecione a propriedade e, no campo Valor, insira `verdadeiro` .
   c. Defina a propriedade como **verdadeira**.
   Esta propriedade é definida como **falsa** por padrão.
   d. Selecione **Atualizar**.
2. Desativar ícones em Fluxo de atividades blocos.
   a. No Navegador de filtros, insira `glide.asys` .
   b. Selecione a propriedade e, no campo Valor, insira `falso` .

Tradução automática

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

Esta propriedade é definida como **verdadeira** por padrão. Saindo deste campo **verdadeiro** exibe avatares e ícones.

c. Selecione **Atualizar**.

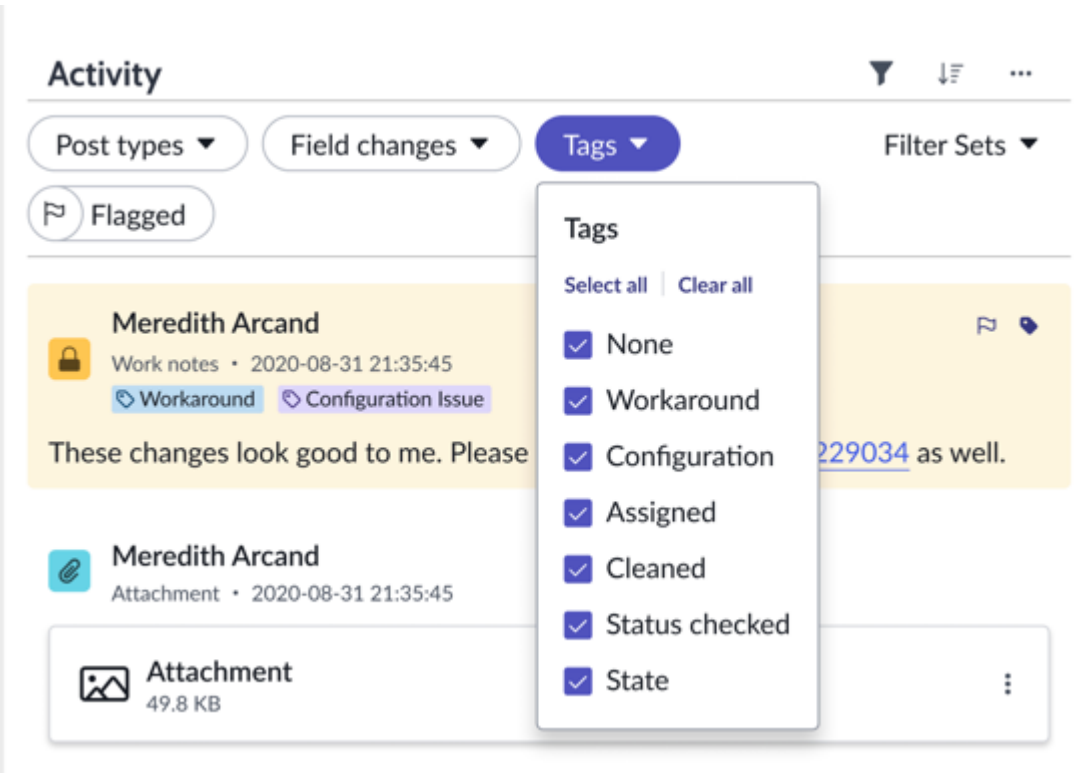
Crie marcadores para o fluxo de atividades

Permita que seus agentes filtrem atividades no fluxo de atividades com marcadores personalizados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os marcadores permitem filtrar suas atividades no Fluxo de atividades por estados dinâmicos e estáticos não oferecidos em listas de filtros.

Importante: Os marcadores não estarão disponíveis para os agentes até que você os habilite e os crie.



Procedimento

1. Abra sua experiência de espaço no Construtor de IU.
   Consulte Abra sua experiência do espaço configurável no Construtor de IU para obter instruções.
2. Selecione a página de registro para sua experiência do espaço.
3. PESQUISE Fluxo de atividades no painel Conteúdo e selecione o elemento Fluxo de atividades.
4. Na propriedade Marcadores, selecione uma fonte de dados para seus marcadores.
5. Adicione marcadores para que os agentes filtrem atividades selecionando **Adicionar** .
6. Personalize o marcador no modal Adicionar marcador.

Tradução automática

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

a. Insira um rótulo para o marcador no **Rótulo** campo.

b. Selecione um ícone para o marcador em **Ícone** campo.

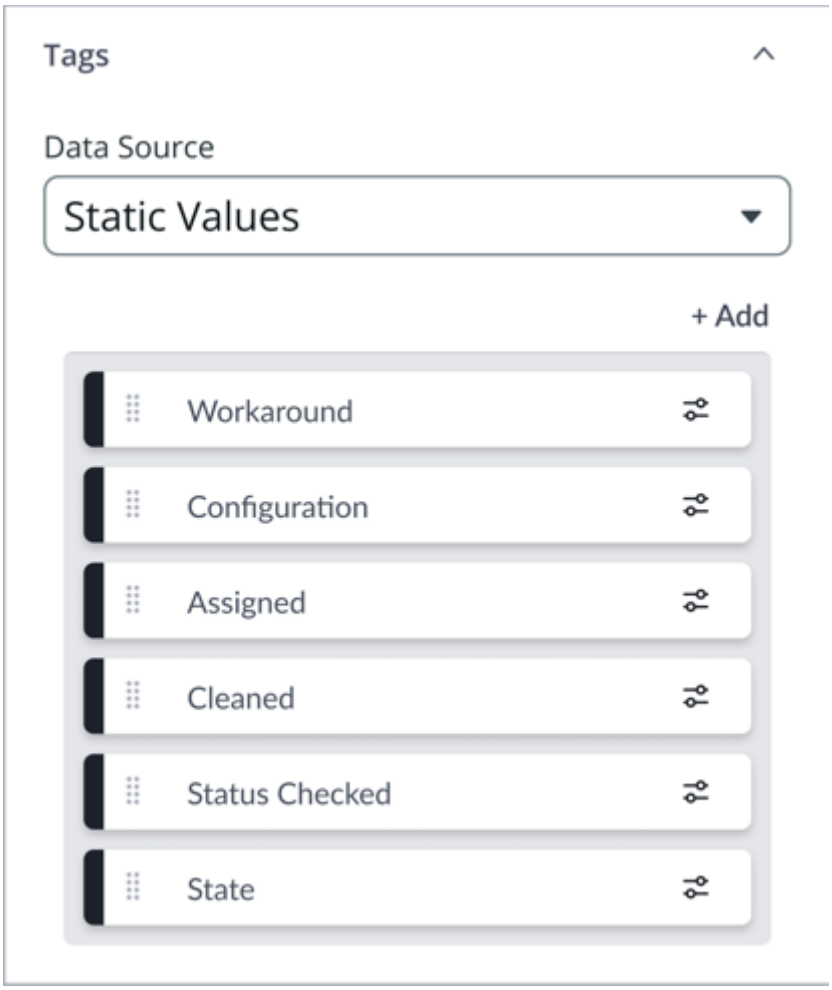
c. Selecione uma cor para o marcador no **Cor** lista.

d. Selecione uma Tabela para o marcador no **Tabela** lista.

e. Insira uma descrição para o marcador no **Descrição** campo.

f. Selecione **Save** (Salvar).

Todos os marcadores adicionados aparecem na propriedade Marcadores.



7. Edite marcadores existentes selecionando o ícone de controles deslizantes ( ) da lista de marcadores.

8. Altere a ordem exibida para os agentes arrastando marcadores com o ícone de pontos de arrastar ( ).

Habilite o link Mostrar mais em Fluxo de atividades

Habilite o link Mostrar mais em Fluxo de atividades para configurar os detalhes que você deseja ver nos e-mails exibidos no Fluxo de atividades. Você pode selecionar os detalhes de e-mail que deseja ver, por exemplo, e-mails enviados/recebidos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de `glide.ui.activity.email_roles` o valor da propriedade é atualizado com a função do usuário para que ele possa exibir a opção de e-mail.

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O link Mostrar detalhes do e-mail permite que você marque ou desmarque os seguintes detalhes: Atribuído a, anexos, itens de configuração, impacto, estado do incidente, aberto por, prioridade, mudanças de relacionamento, código de resolução, anotações de resolução, e-mails enviados/recebidos e anotações de trabalho.

. **Mostrar mais** o link aparece na parte inferior de uma publicação em Fluxo de atividades.

Procedimento

1. Insira `sys_properties.list` no navegador de filtros.
2. Selecione **glide.email.smtp.active** da lista.
3. Defina o campo Valor como `verdadeiro` .
4. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Se você estiver testando em uma instância OOB, defina o endereço de e-mail Testing na propriedade do sistema glide.email.test.user.

Crie conjuntos de filtros no fluxo de atividades

Crie conjuntos de filtros com configurações de filtro personalizadas no Fluxo de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: Workspace_user

Procedimento

1. Abra um Espaço registre em sua instância.
2. Em Fluxo de atividades, selecione o ícone de filtro ( ).
3. Selecione **Tipos de publicação** e selecione os valores que você deseja filtrar.
4. Selecione **Mudanças de campo** e selecione os valores que você deseja filtrar.
5. Selecionar **Conjuntos de filtros** > **Criar novo conjunto de filtros**.
6. Em *`Criar novo conjunto de filtros`* , insira um nome para o conjunto de filtros.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   Seu novo conjunto de filtros aparece em **Conjuntos de filtros** lista.
8. Edite ou exclua seu conjunto de filtros selecionando o ícone de lápis (para o conjunto de filtros no **Conjuntos de filtros** e faça mudanças no conjunto de filtros.

Restringir o acesso à criação de conjuntos de filtros no fluxo de atividades

Restringir agentes especificados de criar conjuntos de filtros no Fluxo de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_user.list` .
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Selecione um usuário.

Tradução automática

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

3. Em **Funções** , selecione **Editar** .
4. Adicionar **workspace.activity_stream_restrict_create_filter_set** Para a Lista de funções.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

O perfil de usuário restrito não pode mais criar conjuntos de filtros no Fluxo de atividades.

Exiba a resposta mais recente em Fluxo de atividades

Configure as propriedades do sistema para reduzir a desordem visual no Fluxo de atividades exibindo a resposta mais recente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o Fluxo de atividades exibe todas as entradas, incluindo cada resposta e atualização. Para reduzir a desordem visual, você pode configurar Fluxo de atividades para exibir a resposta mais recente.

Exibindo a resposta mais recente em Fluxo de atividades depende de dois tipos de configuração:

Propriedades do sistema

*.`glide.activity.last_viewed_timestamp.local_storage_limit`*e. *`glide.activity.last_viewed_timestamp.local_storage_retention_days`*as propriedades do sistema controlam quantos carimbos de data/hora e por quanto tempo são armazenados localmente para exibir a resposta mais recente.

Propriedades Construtor de IU

As propriedades do componente Fluxo de atividades em Construtor de IU controle se o é Fluxo de atividades deve mostrar todas as respostas ou a mais recente. Para obter informações sobre as propriedades do componente Fluxo de atividades em Construtor de IU, consulte Configuração do UIB do fluxo de atividades .

Procedimento

1. Navegue até `sys_properties.list`.
2. Adicione uma propriedade do sistema chamada *`glide.activity.last_viewed_timestamp.local_storage_limit`*.
   Para obter mais informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Adicione uma propriedade do sistema .
3. Defina o valor como o número máximo de carimbos de data/hora a serem armazenados localmente para exibir a resposta mais recente.
4. Selecione **Enviar**.
5. Adicione uma propriedade do sistema chamada *`glide.activity.last_viewed_timestamp.local_storage_retention_days`*.
6. Defina o valor como o número de dias para armazenar carimbos de data/hora localmente para exibir a resposta mais recente.
7. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Administração de e-mails em Espaço configurável

Administrar recursos de e-mail que não estão configurados em Construtor de IU com componentes.

Configurar assinatura digital e criptografia para e-mails

Envie e-mails com uma assinatura digital que verifica você como um remetente autêntico e uma criptografia de e-mail que certifica destinatários autênticos.

Configure modelos de e-mail no Espaço configurável

Use modelos de e-mail para criar rapidamente e-mails para problemas comuns.

Configure modelos de resposta no Espaço configurável

Habilite modelos de resposta nos campos de diário.

Configurar assinatura digital e criptografia para e-mails

Envie e-mails com uma assinatura digital que verifica você como um remetente autêntico e uma criptografia de e-mail que certifica destinatários autênticos.

Uma assinatura digital verifica o remetente do e-mail e garante aos destinatários que o e-mail veio de uma fonte confiável e não foi alterado. No compositor de e-mail para Espaço configurável, você pode marcar uma caixa de seleção para assinar digitalmente e-mails de saída.

A criptografia torna o e-mail ilegível para qualquer pessoa, exceto o destinatário pretendido. No compositor de e-mail para Espaço configurável, você pode marcar uma caixa de seleção para criptografar e-mails de saída.

Configuração de assinatura digital e criptografia

Para usar assinatura digital ou criptografia para e-mails no Espaço configurável, Configure S/MIME para sua instância. Para obter informações sobre S/MIME e instruções para configurar S/MIME para e-mails, consulte Configurando S/MIME para e-mail .

Configurar S/MIME para e-mails requer as seguintes etapas:

Importe um par de chaves S/MIME

Importe um par de chaves S/MIME que consiste na chave privada e no certificado para assinar e-mails de saída ou descriptografar e-mails.

Carregue um certificado de CA

Carregue um certificado de CA (autoridade de certificação) digital para validar certificados de e-mail para comunicação segura.

Carregue um certificado de e-mail

Carregue um certificado de e-mail para validar uma assinatura de e-mail de entrada ou criptografar um e-mail de saída ou ambos para comunicação segura.

Habilitar S/MIME

Defina as configurações de S/MIME para e-mails de entrada e saída.

Configure modelos de e-mail em Espaço configurável

Use modelos de e-mail para criar rapidamente e-mails para problemas comuns.

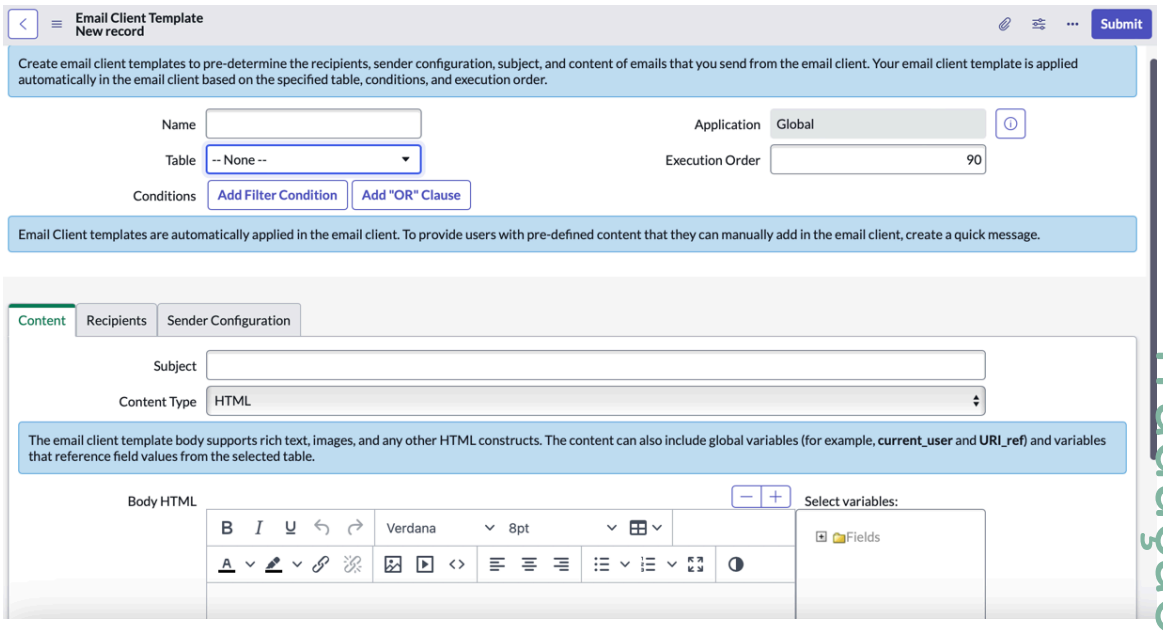
Antes de Iniciar
Função necessária: Email_client_admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Cliente de e-mail** > **Modelos de cliente de e-mail**.
2. Selecione um novo modelo de e-mail **Novo** Na página Modelos de cliente de e-mail.
3. Preencha os campos com as configurações de modelo desejadas.
4. Selecione **Enviar**.



Configure modelos de e-mail na página de registro

Se o seu espaço não usar a versão mais recente da página de registro padrão, adicione a guia Modelos de e-mail manualmente no Construtor de IU.

Antes de Iniciar

Função necessária: Email_client_admin

Se o seu espaço for criado usando a página de registro padrão, a guia Modelos de e-mail estará disponível por padrão e adicionando manualmente a guia Modelos de e-mail no Construtor de IU não é necessário.

Procedimento

1. Abra uma página de registro em Construtor de IU:
   a. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
   b. Abra uma experiência na qual trabalhar ou crie uma experiência selecionando **E criar** .
   Consulte Configure como os usuários interagem com suas aplicações no Construtor de IU para obter mais informações sobre como criar experiências.
   c. Abra ou crie uma página de registro na experiência .
   Para obter mais informações sobre como criar uma página de registro em Construtor de IU, consulte Aprendizado Construtor de IU .
2. Adicione uma guia para modelos de e-mail à barra lateral selecionando **Adicionar componente** Na barra lateral da guia.

Tradução automática

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

3. Adicione um **Guias** componente.
4. No painel Configurações da guia, adicione as seguintes configurações para cada campo.

Nome do campo	Configuração
Rótulo da guia	Insira `Modelos de e-mail` .
Ícone	Selecione **Contorno de envelope Plus** .
Ocultar guia	Insira `SE( em data.record.isEmailClientEnabled,false,true)` .

5. Selecione **Criar**.
6. Configurar a Assistência do agente para aplicar a pesquisa contextual:
   a. Navegar até **Barra lateral de guias** > **Modelos de e-mail (flexíveis)**.
   b. Selecione **Adicionar componente** e selecione **Assistência do agente** .
   c. **Nota:** Se as predefinições de Assistência do agente estiverem disponíveis, os seguintes campos serão preenchidos automaticamente. Essas etapas serão necessárias somente se as predefinições de Assistência do agente não estiverem disponíveis.

      Mude **Configuração da tabela** propriedade para `Modelos de e-mail [global]` No painel Assistência do agente.
   d. Abra o. **Eventos** e selecione **Adicionar manipulador de eventos** Em Aplicar modelo de e-mail.
7. **Nota:** Se as predefinições de Assistência do agente estiverem disponíveis, este campo será preenchido automaticamente. Esta etapa só será necessária se as predefinições da Assistência do agente não estiverem disponíveis.

   Selecione **Solicitar ação de e-mail** e configure as seguintes propriedades em seu painel.

Nome do campo	Configuração
SYS ID	Insira `-2` .
Tabela de destino	Insira `params.sysparm_parent_table` .
Registro de destino	Insira `params.sysparm_parent_sys_id` .
Tipo de resposta	Insira `Em data.record.activityStream.composeEmailInfo.replyType` .
ID de resposta	Insira `Em data.record.activityStream.composeEmailInfo.replyId` .
Deve enfocar a guia de e-mail	Selecione para ativar.
Detalhes do modelo	Insira `TemplateDetails` .

Configure conteúdo recolhido em modelos de e-mail

Recolha o conteúdo em modelos de e-mail ocultando-o atrás de reticências.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: Email_client_admin

Procedimento

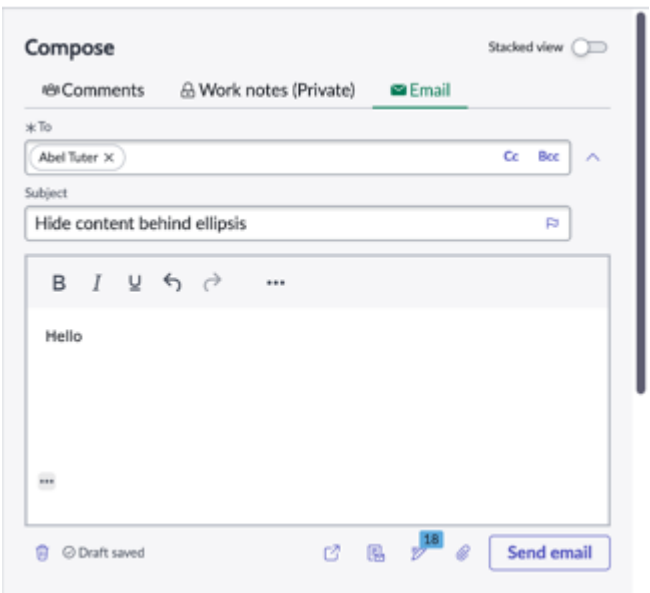
1. Navegar até **Tudo** > **Cliente de e-mail** > **Modelos de cliente de e-mail**.
2. Selecione um novo modelo de e-mail **Novo** Na página Modelos de cliente de e-mail.
3. Preencha os campos com as configurações de modelo desejadas.
4. No campo HTML do corpo, adicione o conteúdo que você deseja exibir.
5. Recolher conteúdo de e-mail adicional atrás de reticências.

> **Nota:** Como as reticências serão exibidas somente no final do e-mail, adicione o conteúdo recolhido no final do corpo do modelo de e-mail.

   a. No campo HTML do corpo, insira o marcador de abertura `<div id:collapsible-content>`.
   b. Adicione todo o conteúdo que você deseja recolhido após o marcador de abertura.
   c. Insira o marcador de fechamento `<div id:collapsible-content>`.
6. Selecione **Enviar**.

Resultado
Um modelo de e-mail é criado com o conteúdo recolhido oculto atrás de reticências.

> **Nota:** Depois de expandir o conteúdo recolhido selecionando as reticências, não será possível recolher o conteúdo novamente.



Configure modelos de resposta em Espaço configurável

Habilite modelos de resposta nos campos de diário.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até sys_properties.list.
2. Selecione *glide.ui.enable_response_templates* na lista ou adicione *glide.ui.enable_response_templates* como uma propriedade do sistema.
   Para obter instruções sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Adicione uma propriedade do sistema .
3. Desabilite os modelos de resposta definindo o campo Valor como **falso** .

   Nota: Esta propriedade do sistema está definida como **verdadeiro** e habilitados por padrão.

4. Selecione **Enviar**.

Personalizando Espaço configurável com ações declarativas

Interaja com seu Espaço configurável formulários, campos, listas e páginas de lista relacionadas adicionando ações personalizadas.

As ações declarativas permitem que o trabalho flua em formulários e listas em toda a sua experiência de espaço configurável. Use ações para adicionar funcionalidade personalizada que estende páginas sem assumir responsabilidade.

Com ações declarativas, você forma uma experiência de upgrade mais suave criando os registros necessários no escopo da sua própria aplicação em vez de personalizar uma página do Construtor de IU do sistema de base.

Ações declarativas no filtro de navegação

O filtro de navegação lista as opções de ações declarativas que você pode criar para personalizar suas páginas:

Opção	Descrição
Criar nova ação	Crie uma nova lista, lista relacionada, formulário, decorador de campo ou ação de anexo a partir do zero.
Configurações de ação	As configurações de ação vinculam grupos de ações à sua experiência configurável.
Layouts de ação de formulário	Vários itens e grupos de layout de formulário são combinados em um único layout baseado em tabela para configuração.
Itens de layout de ação de formulário	Os itens de layout de ação de formulário definem a aparência dos botões de ação individuais que aparecem no componente da barra de ação no formulário.
Grupos de layout de ação de formulário	Os grupos de layout de ação de formulário combinam várias ações no mesmo botão em formulários usando botões de divisão ou botões de menu.
Ações de formulário	As ações de formulário definem o que acontece depois que um botão de ação é selecionado nos formulários.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Ações de Lista	As ações de lista definem ações que aparecem na barra de ação na parte superior das listas.
Ações de Lista relacionada	As ações da lista relacionada definem as ações que aparecem na barra de ação na parte superior das listas relacionadas.
Grupos de ação de lista	Grupos de ação de lista combinam várias ações no mesmo botão em listas usando botões de divisão.
Decoradores de Campo	Os decoradores de campo definem ações que aparecem nos campos como ícones.
Ações anexadas	As ações de anexo definem ações que aparecem nas ações de formulário.

Crie uma ação de formulário

Adicione um botão de ação de formulário ao seu espaço configurável.

Antes de Iniciar

Importante: Este procedimento explica como adicionar um botão de ação de formulário ao seu espaço configurável. Para obter instruções sobre como configurar seu botão de ação para abrir um modal personalizado, consulte Configurar um botão de ação para abrir um modal personalizado .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, navegue até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Criar nova ação**.
2. Selecione **Formulário** na página pop-up.
3. Insira um rótulo de ação e outros requisitos de configuração relevantes.
   O nome da ação é preenchido automaticamente com o rótulo da ação em minúsculas e com espaços substituídos por sublinhados.
4. Selecione um valor para **Implementado como** campo.
   - Crie um script de servidor ou client script selecionando **script de servidor ou cliente** em **Implementado como** campo.
   - Selecione para criar uma ação de cliente UXF **Ação do cliente UXF** em **Implementado como** campo.

     Para obter instruções de configuração, consulte Criar uma nova ação de cliente UXF .
5. Selecione o ícone de menu (≡ e. **Salvar** .
6. Abra o item de layout de ação de formulário selecionando sua ação na lista relacionada Itens de layout ou selecionando **Item de layout do formulário de UX** link na mensagem do formulário.
7. Atualize a aparência do botão selecionando um ícone e escolhendo uma cor para a ação.

Nota: Você tem acesso para escolher qualquer cor compatível com o componente do botão.

Crie uma ação de cliente UXF para formulários

Configure uma ação de formulário como uma ação de cliente UXF e adicione a ação a um layout existente.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes ações:

- Crie uma ação de formulário
- Selecione **Ação do cliente UXF** Para o campo Implementado como.

Importante: As etapas permitem que você adicione um botão de ação do cliente UXF ao seu espaço configurável. Para obter instruções sobre como configurar o botão de ação do formulário para abrir um modal personalizado, consulte Configure o botão de ação para abrir um modal personalizado .

Função necessária: administrador

Este vídeo mostra como executar o procedimento a seguir. Configure uma ação de formulário como uma ação de cliente UXF e adicione a ação a um layout existente.

Procedimento

1. No filtro de navegação, navegue até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Ações de formulário**.
2. Abra a atribuição de ação para sua ação de formulário selecionando o rótulo da ação.
   . **Implementado como** o campo deve ser definido como **Ação do cliente UXF** .
3. Selecione o ícone de pesquisa ( ) no **Especifique a ação do cliente** campo.
4. Selecione uma definição de carga existente.
   Para obter instruções sobre como configurar uma nova definição de carga, consulte Configure o botão de ação para abrir um modal personalizado .
5. Insira um valor em **Dica da ferramenta** campo.
6. Selecione **Exibição avançada** .
7. Navegue até **Itens de layout** e selecione sua ação de formulário.
8. Na página Item de layout de ações do formulário de UX, selecione um ícone, uma cor para o botão e. **Salvar** .
9. Selecione **Editar** Na lista Ações do cliente UXF.
10. Adicione uma tabela à ação selecionando uma tabela nas listas de coleção, adicionando-a à lista Layouts de ação do formulário de UX e selecionando **Salvar** .
11. Retorne à página de atribuição de ação da ação de formulário.
12. Navegue até a guia Configurações de ação e selecione **Editar** .
13. Adicione uma configuração de ação selecionando uma configuração na lista Coleções, adicionando-a à lista Configurações de ação e selecionando **Salvar** .

Resultado

Sua ação de formulário aparece na lista de layouts de ação de formulário. O botão de ação do formulário aparece no espaço configurável.

Configurar um botão de ação para abrir um modal personalizado

Depois de adicionar um botão de ação ao espaço configurável, você pode configurar o botão para abrir um modal personalizado.

Os botões executam ações em seu espaço configurável. Modais personalizados fornecem informações ou elementos interativos sem sair da página atual por meio de caixas pop-up. Integrar modais personalizados com botões de ação cria uma experiência contínua e interativa, permitindo que você execute ações intuitivamente.

Tradução automática

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

Processos para criar um modal personalizado

Configurar um botão de ação para abrir um modal personalizado envolve vários processos:

1. Adicionando o botão de ação ao formulário:

   Criar uma ação adiciona o botão ao formulário sem atribuí-lo para fazer nada quando selecionado. Para obter mais informações, consulte Crie uma ação de formulário .

2. Ativando a Gestão de atendimento ao cliente:

   Adicionar o plug-in Atendimento ao cliente fornece dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados que ainda não estão ativos. Para obter mais informações, consulte Ativar a Gestão de atendimento ao cliente .

3. Abrindo sua página de registro no Construtor de IU:

   Acessar sua página de registro no Construtor de IU permite projetar e configurar a variante de página com um modal personalizado. Para obter mais informações, consulte Crie uma variante de página .

4. Projetando a variante de página no Construtor de IU:

   Usar o Construtor de IU para projetar uma variante de página passa o modal para a página de registro do espaço. Para obter mais informações, consulte Projete uma variante de página no UIB .

5. Configurar a variante de página como um modal no Construtor de IU:

   Usar o Construtor de IU para configurar a variante de página define o modal a ser exibido na página de registro do espaço. Para obter mais informações, consulte Configure uma variante de página como um modal no UIB .

6. Criação de um mapeamento de evento de complemento de UX:

   Configurar um mapeamento de evento de complemento de UX conecta o botão de ação ao modal personalizado. Para obter mais informações, consulte Crie um mapeamento de evento de complemento de UX .

7. Definir a carga para um modal personalizado:

   Configurar a carga define o botão de ação para abrir o modal personalizado em seu espaço. Para obter mais informações, consulte Defina a carga para um modal personalizado .

Projete uma variante de página no UIB

Configure uma variante de página do Construtor de IU para passar de um modal de espaço para a variante. Esta etapa atua como parte do processo para configurar um botão de ação para abrir um modal personalizado.

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes ações:

- Crie uma ação de formulário
- Ativar a Gestão de atendimento ao cliente
- Abra sua página de registro no UIB ou Crie uma variante de página no UIB

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra sua variante de página.
2. Adicione componentes a serem exibidos na página selecionando **Adicionar componente** No elemento Corpo.
3. Selecione o componente adicionado e selecione **Tabela** campo.
4. Mude a configuração para **Vincular dados** e faça uma referência com pontos para a propriedade da tabela inserindo `em context.props.table` .
5. Selecione **Título** e comutador . **Script** modo.
6. Insira o script a seguir e passe o SYSID recebido por meio do parâmetro URL como uma variável de modelo JS.

```
function evaluateProperty({ api, helpers }) {
 return `Only ${api.context.props.sysId}`;
}
```

7. Selecione **Aplicar** para o script e selecione **Salvar** .

Resultado

A tabela e as variáveis SYSID são configuradas para serem passadas do modal por meio da URL para a variante.

Configure uma variante de página como um modal no UIB

Defina sua variante de página para aparecer como um modal usando as configurações do Construtor de IU. Essas etapas atuam como parte do processo para configurar um botão de ação para abrir um modal personalizado.

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes ações:

- Crie uma ação de formulário
- Ativar a Gestão de atendimento ao cliente
- Abra sua página de registro no UIB ou Crie uma variante de página no UIB
- Projete sua variante de página no UIB

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra sua variante de página.
2. Abra o. *sys_ux_screen_type*selecionando o ícone de menu (≡ e navegando até **Desenvolvedor** > **Abrir registro de coleção de variantes**.
3. Selecione **Rota da aplicação de UX** Em Listas relacionadas e selecione sua variante de página.
4. Abra o Construtor de IU em uma nova guia do navegador e abra sua experiência de espaço configurável.
5. Abra a visão geral dos registros da experiência e selecione a página que você deseja que o modal apareça.
6. Selecione o ícone de menu (≡) E navegue até Abrir definição de página.
7. Selecione **Copiar sys_id** .
8. Retorne à guia do navegador com *sys_ux_app_route*.

Tradução automática

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

9. Abra o valor legível por máquina da página em um modal de alerta do navegador selecionando duas vezes o. **Macroponent primário** e selecionando **OK** .
10. Defina a variante a ser exibida em um modal inserindo `ModalContainerViewport` em **ID do elemento de composição do macroponent primário** campo.
11. Selecione **Atualizar**.

Crie um mapeamento de evento de complemento de UX

Conecte um botão a um modal usando o mapeamento de evento de complemento de UX para que um botão de ação abra um modal personalizado.

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes ações:

- Crie uma ação de formulário
- Ativar a Gestão de atendimento ao cliente
- Abra sua página de registro no UIB ou Crie uma variante de página no UIB
- Projete sua variante de página no UIB
- Configure sua variante de página como um modal no UIB

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra o mapeamento de evento de complemento *<instance-name>.service-now.com/sys_ux_addon_event_mapping_list.do*em seu navegador.
2. Selecione para criar um novo registro **Novo** .
3. Insira um nome para o seu mapa.
4. Selecione *ui_action_bar*Para o campo ID do elemento de origem.
5. Selecione o nome da ação para sua ação declarativa para o campo Ação declarativa de origem.
6. Defina o macroponent para o macroponent de registro do espaço usando o SYSID copiado da definição de página do registro.
   Para obter mais informações, consulte Configure uma variante de página como um modal no UIB .
7. Acione o evento para abrir um modal selecionando **[Página de registro] Abrir modal** No campo Evento de destino.
8. Defina os campos a serem enviados para o modal colando o objeto JSON no campo Mapeamento de carga de destino.

```
{
 "type": "MAP_CONTAINER",
 "container": {
  "route": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["route"]
   }
  },
  "size": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
```

Tradução automática

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

```
   "address": ["size"]
  }
 },
 "fields": {
  "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
  "binding": {
   "address": ["fields"]
  }
 },
 "params": {
  "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
  "binding": {
   "address": ["params"]
  }
 }
}
}
```

9. Selecione **Enviar**.

Defina a carga para um modal personalizado

Defina seu botão de ação para abrir um modal personalizado definindo os parâmetros de carga.

Antes de Iniciar

- Crie uma ação de formulário
- Ativar a Gestão de atendimento ao cliente
- Abra sua página de registro no UIB ou Crie uma variante de página no UIB
- Projete sua variante de página no UIB
- Configure sua variante de página como um modal no UIB
- Crie um mapeamento de evento de complemento de UX

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, navegue até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Ações de formulário**.

2. Selecione a ação de formulário à qual você deseja adicionar o modal personalizado.

3. Abra o. **Especifique a ação do cliente** selecionando o ícone de visualização de registro (e. **Registro em aberto** .

4. Marque o local da sua página inserindo o nome da ação da página como a chave de rota do **Carga** campo.

5. Passe variáveis do contexto atual inserindo a tabela e os valores SYSID no **campos** chave.

```
{
 "route": "action-name",
 "fields": {
  "table": "{{table}}",
  "sysId": "{{sysId}}"
 }
}
```

Tradução automática

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

6. Selecione **Atualizar**.
7. Abra um registro em seu espaço configurável.
8. Teste o botão selecionando-o.
   Seu botão abre o modal personalizado.

Crie uma lista ou ação de lista relacionada

Adicione uma lista ou ação de lista relacionada ao seu espaço configurável.

Antes de Iniciar

Importante: Este procedimento explica como adicionar uma lista ou um botão de ação de lista relacionada ao seu espaço configurável. Para obter instruções sobre como configurar seu botão de ação para abrir um modal personalizado, consulte Configurar um botão de ação para abrir um modal personalizado .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Criar nova ação**.
2. Selecione **Lista** ou **Lista relacionada** na página pop-up.
3. Insira um rótulo de ação e outros requisitos de configuração relevantes.
   O nome da ação é preenchido automaticamente com o rótulo da ação em minúsculas e com espaços substituídos por sublinhados.
4. Selecione um valor para **Implementado como** campo.
   - Crie um script de servidor ou client script selecionando **script de servidor ou cliente** em **Implementado como** campo.
   - Selecione para criar uma ação de cliente UXF **Ação do cliente UXF** em **Implementado como** campo.

     Para obter instruções de configuração, consulte Criar uma nova ação de cliente UXF .
5. Selecione o ícone de menu (≡ e. **Salvar** .

Habilitar ações de lista com base em condições dinâmicas

Configure ações declarativas para que uma lista ou lista relacionada sejam habilitadas se o registro atender às condições dinâmicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

A propriedade do sistema `glide.list.actions_conditional_evaluation_enabled` controla se a ação de uma lista está habilitada. Esta propriedade está disponível por padrão.

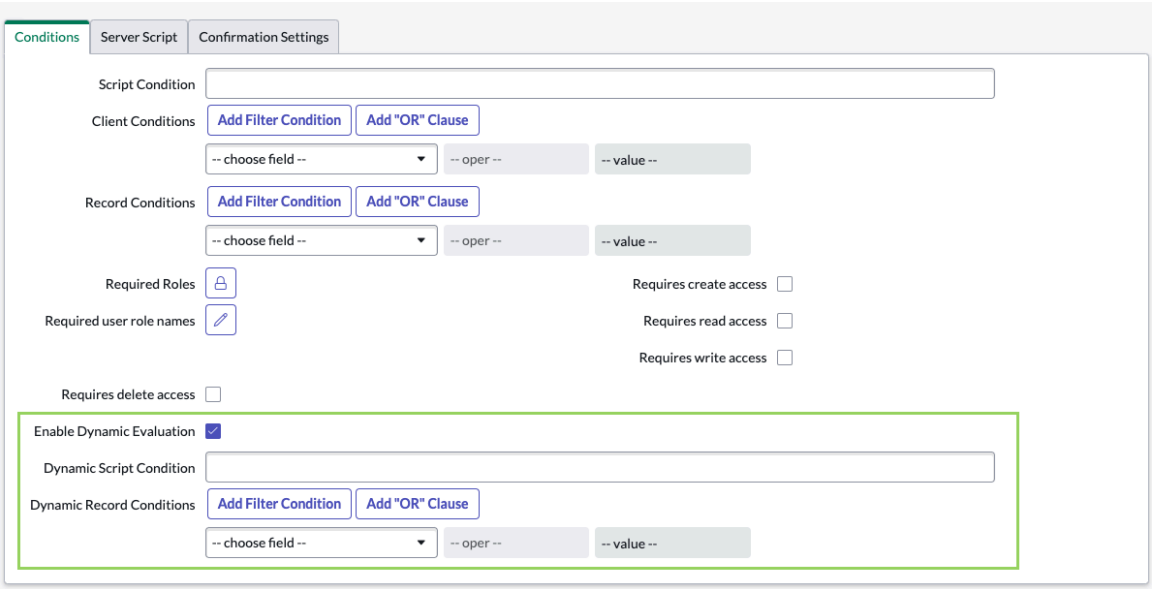
Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `Lista` ou `Lista relacionada` para a ação que você deseja configurar.
2. Habilite a avaliação dinâmica de uma lista ou ação de lista relacionada habilitando **Seleção de registro necessária** e. **Experiência restrita** No registro Atribuição de ação.
3. Defina a avaliação dinâmica de uma lista ou lista relacionada aplicando as seguintes configurações ao **Condição** Na atribuição de ação.

Tradução automática

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

Campo	Configuração
Habilitar avaliação dinâmica	Defina como verdadeiro para usar avaliação dinâmica.
Condição de script dinâmica	Grave uma condição com script para avaliação dinâmica.
Condições de registro dinâmicas	Adicione condições para avaliação dinâmica se você não quiser gravar uma condição com script.



Nota: Você pode experimentar lentidão e falta de resposta se este recurso for usado em combinação com **Selecione Todos** , que seleciona todos os registros em uma lista, pois as condições devem ser avaliadas para todos os registros selecionados.

Criar uma ação de anexo

Adicione uma ação de anexo ao seu espaço configurável.

Antes de Iniciar

Importante: Este procedimento explica como adicionar um botão de ação de anexo ao seu espaço configurável. Para obter instruções sobre como configurar seu botão de ação para abrir um modal personalizado, consulte Configurar um botão de ação para abrir um modal personalizado .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Criar nova ação** no filtro de navegação.
2. Selecione **Anexo** na página pop-up.
3. Insira um rótulo de ação e outros requisitos de configuração relevantes.
   O nome da ação é preenchido automaticamente com o rótulo da ação em minúsculas e com espaços substituídos por sublinhados.
4. Selecione um valor para **Implementado como** campo.

Tradução automática

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

- Crie um script de servidor ou client script selecionando **script de servidor ou cliente** em **Implementado como** campo.
- Selecione para criar uma ação de cliente UXF **Ação do cliente UXF** em **Implementado como** campo.

  Para obter instruções de configuração, consulte Criar uma nova ação de cliente UXF .

5. Selecione o ícone de menu (≡ e. **Salvar** .

Crie uma ação de decorador de campo

Adicione um decorador de campo ao seu espaço configurável.

Antes de Iniciar

Importante: Este procedimento explica como adicionar um botão de ação do decorador de campo ao seu espaço configurável. Para obter instruções sobre como configurar seu botão de ação para abrir um modal personalizado, consulte Configurar um botão de ação para abrir um modal personalizado .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Criar nova ação**.
2. Selecione **Decorador de campo** na página pop-up.
3. Insira um rótulo de ação e outros requisitos de configuração relevantes.
   O nome da ação é preenchido automaticamente com o rótulo da ação em minúsculas e com espaços substituídos por sublinhados.
4. Selecione um valor para **Implementado como** campo.
   - Crie um script de servidor ou client script selecionando **script de servidor ou cliente** em **Implementado como** campo.
   - Selecione para criar uma ação de cliente UXF **Ação do cliente UXF** em **Implementado como** campo.

     Para obter instruções de configuração, consulte Criar uma nova ação de cliente UXF .
5. Selecione o ícone de menu (≡ e. **Salvar** .

Adicione Now Assistícone para botões de ação

Use ações declarativas para criar botões com Now Assistícone (✦ animação de foco.

Antes de Iniciar

Crie uma ação de formulário, ação de lista ou lista relacionada ou ação de decorador de campo. Para obter informações sobre como criar uma ação, consulte Crie uma ação de formulário , Crie uma lista ou ação de lista relacionada ou Crie uma ação de decorador de campo .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Now Assistícone (✦ com animação de foco é compatível com botões e botões de divisão. Se a ação cair no estouro ou atuar como um subitem em um botão de divisão, a animação de foco não funcionará.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações declarativas** e selecione o tipo de ação que corresponde à sua ação.
2. Selecione sua ação na lista.
3. No campo ícone, adicione Now Assistícone (✦ selecionando **preenchimento de brilho com ia** .

> **Importante:** Para adicionar o. Now Assistícone (✦) Para uma ação de formulário, localize o campo de ícone selecionando primeiro um item de layout na lista relacionada Itens de layout.
>
> Os itens de layout controlam como as ações declarativas aparecem em relação a outras ações em um layout de tabela. Se sua ação estiver associada a vários layouts, você poderá ver várias entradas.

4. Adicione animação de foco ao ícone selecionando **Ícone Animar** .
5. Selecione **Atualizar**.

Oculte a lista global e as ações de formulário de uma tabela ou exibição

Configure as ações de lista e formulário para excluir tabelas e exibições especificadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_declarative_action_assignment` .
2. Abra a lista global ou a ação de formulário que você deseja ocultar selecionando sua ação.
3. Abra o. **Exclusões de ação** lista relacionada e selecione **Novo** .
4. Aplique as seguintes configurações ao registro de Exclusão de ação.

Configurações de registro de exclusão de ação

Campo	Configuração
Atribuição de ação	O registro de exclusão da ação.
Tabela	Tabela que exclui a ação.
Excluir esta tabela	Opção para excluir a ação da tabela selecionada.
Excluir todas as tabelas secundárias	Opção para excluir a ação de todas as tabelas secundárias.

Tradução automática

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

Campo	Configuração
Exibição	Exibição a ser excluída da ação.

Nota:

- Você deve selecionar uma tabela ou exibição para salvar um registro de Exclusão de ação.
- Se você especificar uma tabela e uma exibição para exclusão, a ação excluirá somente a ação na tabela correspondente na exibição especificada.
- Se você selecionar apenas uma exibição para excluir, a ação será excluída da exibição especificada, independentemente da tabela.
- Em todos os casos em que você seleciona uma tabela para excluir, selecione **Exclua esta tabela** ou **Exclua todas as tabelas secundárias** para ocorrer uma exclusão.

Oculte ações de formulário globais de um layout de página

Exclua ações de formulário globais de uma página ou experiência usando layouts de ação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, navegue até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Layouts de ação de formulário**.
2. Abra um layout existente.
   Seu escopo deve corresponder à aplicação do registro.

   Importante: Todos os layouts de ação de formulário criados em Washington DC ou posteriores são unificados automaticamente. Você precisará associar todas as novas ações de formulário, incluindo ações de formulário globais manualmente.

3. Use a lista relacionada para controlar a exibição das ações neste layout.
4. Abra sua página de registro no Construtor de IU.
5. Abra o módulo de dados.
6. Selecione o controlador de registro ou agente de dados.
7. Selecione o layout existente na lista Propriedades do layout de ação e selecione **Salvar** .
8. Exiba a página no tempo de execução.

Resultado

As ações correspondem ao layout especificado. Nem todas as ações podem estar visíveis no layout. São exibidas somente as ações que atendem aos requisitos.

Glossário de ações declarativas

Consulte este glossário para obter definições de terminologia associadas a ações declarativas.

Tradução automática

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

Campo Ação	Descrição	O campo Modelo de ação é exibido
Rótulo da ação	O rótulo padrão que aparece no botão no tempo de execução. Necessários	• Anexo • Formulário • Lista • Decorador de campo • Lista relacionada
Nome da ação	Um identificador exclusivo da ação que é preenchido automaticamente com base no rótulo da ação usado para evitar duplicação no tempo de execução.	• Anexo • Formulário • Lista • Decorador de campo • Lista relacionada
Ativo	Configuração que determina se uma ação será exibida. Padrão: verdadeiro Necessários	• Anexo • Formulário • Lista • Decorador de campo • Lista relacionada
Aplicação	O padrão é o escopo da aplicação atual. Escopo da aplicação ao qual a ação está vinculada. Necessários	• Anexo • Formulário • Lista • Decorador de campo • Lista relacionada
Implementados como	Determina se a ação é um script de servidor, script de cliente ou ação de cliente UXF. Necessários	• Anexo • Formulário • Lista • Decorador de campo • Lista relacionada
Especificar ação do cliente	Aplicável quando **Implementado como** o campo está definido como **Ação do cliente UXF** . O campo contém uma carga útil para expedir o evento interno quando a ação é	• Anexo • Formulário • Lista

Tradução automática

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

Campo Ação	Descrição	O campo Modelo de ação é exibido
	acionada e habilita a seleção de ação do cliente. Necessários	• Decorador de campo • Lista relacionada
Tabela	Uma ação aparece somente na tabela à qual ela foi aplicada. Se definido como **Global** , a ação aparece independentemente da tabela. Necessários	• Anexo • Formulário • Lista • Decorador de campo • Lista relacionada
Exibição	Uma ação aparece somente nos formulários ou listas com a exibição especificada. Se deixada em branco, a ação aparecerá independentemente da exibição.	• Anexo • Formulário • Lista • Decorador de campo • Lista relacionada
Habilite para todas as experiências configuráveis	Determina se uma ação deve aparecer em todas as experiências ou somente nas experiências especificadas. Se verdadeiro, a ação aparecerá em qualquer formulário aplicável, independentemente da experiência. Padrão: falso	Formulário
Experiência restrita	Determina se uma ação deve aparecer em todas as experiências ou somente nas experiências especificadas. Se verdadeiro, a ação aparecerá somente em experiências especificadas. Padrão: falso	• Lista • Decorador de campo • Lista relacionada
Dica da ferramenta	Texto que aparece quando você move para o ícone de dica de ferramenta de ações.	• Anexo • Formulário • Decorador de campo • Lista relacionada
Descrição	Detalhes da ação.	• Anexo • Formulário • Lista

Tradução automática

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

Campo Ação	Descrição	O campo Modelo de ação é exibido
		• Decorador de campo • Lista relacionada
Client script	Aplicável quando **Implementado como** o campo está definido como **client script** . Executa scripts do lado do cliente que ingressam em funções de formulário ou lista.	• Anexo • Formulário • Lista • Decorador de campo • Lista relacionada
Script do servidor	Aplicável quando **Implementado como** o campo está definido como **script do servidor** . Executa scripts do lado do servidor, como criar, excluir ou reatribuir um registro.	• Anexo • Formulário • Lista • Decorador de campo • Lista relacionada

Refluxo para Espaço configurável

O Reflow permite que páginas e conteúdos sejam ampliados em até 400% por meio das configurações do navegador sem perda de conteúdo ou funcionalidade.

Importante: Espaço configurável as páginas devem usar o sistema de layout mais recente para que o refluxo esteja disponível. Para obter mais informações, consulte Atualizando layouts em Construtor de IU .

O Reflow ajuda os usuários com baixa visão ou que têm problemas para ver o conteúdo da Web em um navegador devido ao tamanho do monitor, tipo de dispositivo, pouca iluminação ou outras situações, transformando layouts de página em uma exibição vertical empilhada automaticamente quando os usuários aumentam o zoom do navegador para 400%. Além disso, o conteúdo pode ser ampliado sem rolar em duas dimensões com uma largura equivalente a 320 pixels CSS ou uma altura equivalente a 256 pixels CSS.

Embora o refluxo esteja disponível por padrão, os administradores podem desativar o refluxo para instâncias, experiências e páginas.

Desabilite o refluxo para o espaço configurável

Desabilite o refluxo para instâncias, experiências ou páginas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. **Opcional:** Desabilitar o refluxo para uma instância:

   a. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list` e pressione **Insira** .

   (Optional) A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

   b. Defina `glide.ux.autoreflow.disable` propriedade do sistema como verdadeira.

2. **Opcional:** Desabilitar o refluxo para uma experiência:

   a. Abra o. **sys_ux_app_config** tabela.

   b. Selecione uma experiência.

   c. Selecione **Desabilitar Refluxo automático** caixa de seleção.

3. **Opcional:** Desabilitar o refluxo para uma página em uma experiência:

   a. Abra o. **sys_ux_screen** tabela da página na experiência.

   b. Selecione **Desabilitar Refluxo automático** caixa de seleção.

Configurar um aviso do navegador para mudanças não salvas

Configure um aviso do navegador para exibir quando você sair de um Espaço configurável página com mudanças não salvas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você navega para fora de um Espaço configurável usando os botões voltar ou avançar, um aviso do navegador pode ser exibido para alertá-lo sobre mudanças não salvas.

Este aviso do navegador depende da manipulação de eventos popstate para detectar ações de navegação do navegador. Aplica-se à página inteira, não apenas ao formulário. Por exemplo, mesmo se todos os campos de formulário forem salvos, o aviso ainda aparecerá se outros componentes, como o compositor de e-mail ou Fluxo de atividades contém dados não salvos.

Procedimento

1. Navegue até `sys_ux_page_property.list` .
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os seguintes campos:

   Página

   Selecione seu Espaço configurável.

   Nome

   Insira `ConfirmPopStateNavigationWhenDirty` .

   Tipo

   Selecione **verdadeiro | falso** .

   Valor

Tradução automática

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

Insira `true`(verdadeiro).

4. Selecione **Enviar**.

Redimensionar todos os modais da página de registro em Espaço configurável

Configure o. **Redimensionar** propriedade em Construtor de IU para habilitar o redimensionamento para todos os modais de página de registro em seu Espaço configurável.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra uma página de registro em Construtor de IU.

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

   b. Abra uma experiência na qual trabalhar ou crie uma experiência selecionando **E criar** .
   Consulte Configure como os usuários interagem com suas aplicações no Construtor de IU para obter mais informações sobre como criar experiências.

   c. Abra ou crie uma página de registro na experiência .
   Para obter mais informações sobre como criar uma página de registro em Construtor de IU, consulte Aprendizado Construtor de IU .

2. Habilitar o redimensionamento para um modal.

   a. Selecione **Contêiner modal** .

   b. Selecione **Redimensionar** .

   c. Insira uma altura e largura mínimas de redimensionamento.

   d. Selecione **Save** (Salvar).

   Se o redimensionamento não for necessário para todos os modais de página de registro, use ações declarativas para habilitar o redimensionamento para modais selecionados. Para obter instruções, consulte Configure o redimensionamento para modais selecionados em seu Espaço configurável .

Redimensionar modais selecionados em Espaço configurável

Use ações declarativas para habilitar o redimensionamento para modais selecionados em seu Espaço configurável.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o redimensionamento não for necessário para todos os modais de página de registro, use ações declarativas para habilitar o redimensionamento para modais selecionados.

A configuração no nível de ação declarativa tem precedência maior do que as propriedades do sistema.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Ações de Lista relacionada**.
2. Abra uma ação de lista relacionada.
3. No Mapeamento de eventos de complemento de UX, selecione o mapeamento de evento para abrir um modal.
4. Adicione o snippet a seguir ao campo Mapeamento de carga de destino em `"contêiner"` .

```
                    "resizableConfig": {
 "enableResizable": true
},
```

5. Especifique o tamanho padrão do modal adicionando o snippet a seguir à adição anterior.

```
"customSize": {
        "height": "590px",
        "width": "1500px"
    },

"size": {
        "type": "JSON_LITERAL",
        "value": "custom"
}
```

6. Selecione **Atualizar**.

Habilite a adição assíncrona de registro para o associador de vários registros

Habilite grandes seleções de registros adicionados a uma lista relacionada pelo associador de vários registros para carregar em segundo plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao adicionar um grande número de registros a uma lista relacionada, você pode se concentrar em outras tarefas enquanto a adição de registro é carregada em segundo plano.

Se a adição assíncrona de registro não for necessária para todos os modais associadores de vários registros, use ações declarativas para habilitar a adição assíncrona de registro para modais selecionados. Para obter instruções, consulte Configurar adição assíncrona de registro para modais selecionados .

Procedimento

1. Navegue até `sys_properties.list`.
2. Adicione `glide.ui.mra.async` propriedade do sistema.

   Para obter mais informações sobre como adicionar propriedade do sistema, consulte Adicione uma propriedade do sistema .

   a. Selecione **Novo**.

   b. Adicione uma propriedade do sistema chamada `glide.ui.mra.async`.

   c. Defina o valor como **verdadeiro** .

   d. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

3. Adicione `glide.ui.mra.threshold` propriedade do sistema.

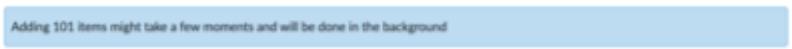
   a. Selecione **Novo**.

   b. Adicione uma propriedade do sistema chamada `glide.ui.mra.threshold`.

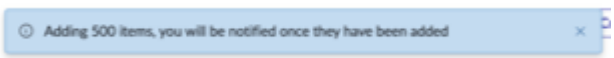
   c. Especifique quantos registros podem ser adicionados antes que ocorra a adição assíncrona de registro. O padrão é 100 registros.

   d. Selecione **Enviar**.

Resultado
Quando você seleciona qualquer número de registros além do limite, uma notificação informa que os registros serão carregados em segundo plano.



Quando você adiciona os registros selecionados, o modal é fechado e uma notificação confirma que os registros estão sendo carregados em segundo plano.



Depois que os registros são adicionados, uma notificação informa que os registros foram adicionados com sucesso.



Habilitar adição assíncrona de registro para modais selecionados

Use ações declarativas para habilitar a adição assíncrona de registro para modais associadores de vários registros selecionados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se a adição assíncrona de registro não for necessária para todos os modais, use ações declarativas para habilitar a adição assíncrona de registro para modais associadores de vários registros selecionados.

A configuração no nível de ação declarativa tem precedência maior do que as propriedades do sistema.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Ações de Lista relacionada**.
2. Abra uma ação de lista relacionada.
3. Abra o registro no campo Especificar ação do cliente.
4. No campo Carga, adicione o snippet de código a seguir antes do colchete de fechamento.

```
"asyncProperties": {
  "enableAsync": true,
  "relatedListLabelName": "Affected CIs",
```

Tradução automática

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

```
  "asyncThreshold": 100
 }
```

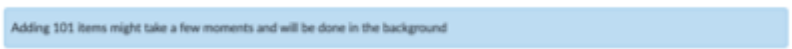
- `HabivelAsync` : Defina como verdadeiro para habilitar a adição assíncrona de registro.
- `AsyncThreshold` Número de registros necessários para alternar para adição assíncrona de registro. O valor deve ser igual ou maior que um. O valor padrão é 100 registros.
- `RelatedListLabelName` Nome de exibição da notificação relacionada à adição de registro assíncrono.

5. Selecione **Atualizar**.
6. No Mapeamento de eventos de complemento de UX da lista relacionada, selecione um registro.
7. Adicione o snippet a seguir ao campo Mapeamento de carga de destino no contêiner selecionado.

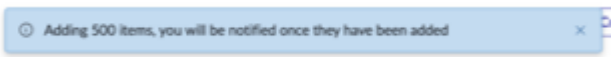
```
            "asyncProperties": {
             "binding": {
                              "address": [
                            "asyncProperties"
                          ]
                },
          "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
               }
```

8. Selecione **Atualizar**.

Resultado
Quando você seleciona qualquer número de registros além do limite, uma notificação informa que os registros serão carregados em segundo plano.



Quando você adiciona os registros selecionados, o modal é fechado e uma notificação confirma que os registros estão sendo carregados em segundo plano.



Depois que os registros são adicionados, uma notificação informa que os registros foram adicionados com sucesso.



Como usar o Espaço configurável

Familiarize-se com o. ServiceNow espaço.

Um espaço é um pacote de ferramentas que fornece aos agentes, gerentes de caso, profissionais de help desk e gerentes ferramentas para ajudar a responder a perguntas e resolver problemas do cliente. ServiceNow fornece muitos espaços, cada um é direcionado a um usuário específico. Por exemplo, os espaços são projetados para agentes de nível 1 que resolvem problemas internos ou externos do cliente.

Os espaços incluem todas as ferramentas de que os agentes precisam para encontrar, pesquisar e resolver problemas. ServiceNow fornece diferentes espaços de trabalho para diferentes tipos de problema. Por exemplo, os agentes que usam o IT Service Management Workspace (ITSM) rastreiam e resolvem problemas DE TI. Os agentes que usam o

Tradução automática

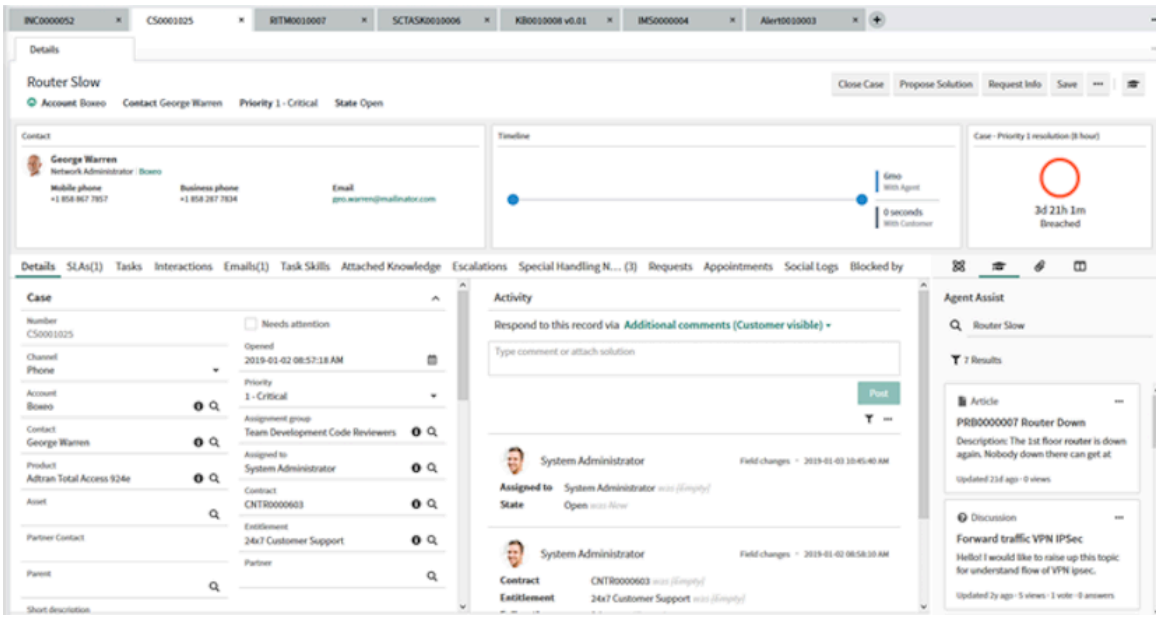
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Customer Service Management Workspace (CSM) resolvem casos de clientes, como enviar um hardware de computador para atender à solicitação de um cliente.

Principais recursos

Exibição de painel único

Os agentes podem ver todos os detalhes relacionados a um problema em um só lugar.

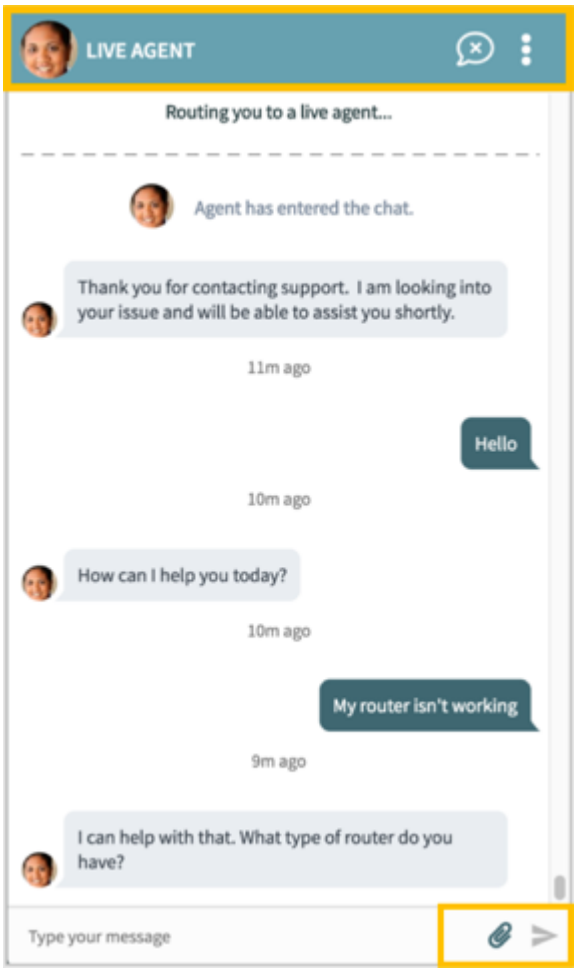


Canais de comunicação integrados

Os agentes podem se comunicar em tempo real com os clientes por Bate-papo do agente ou telefone na mesma interface.

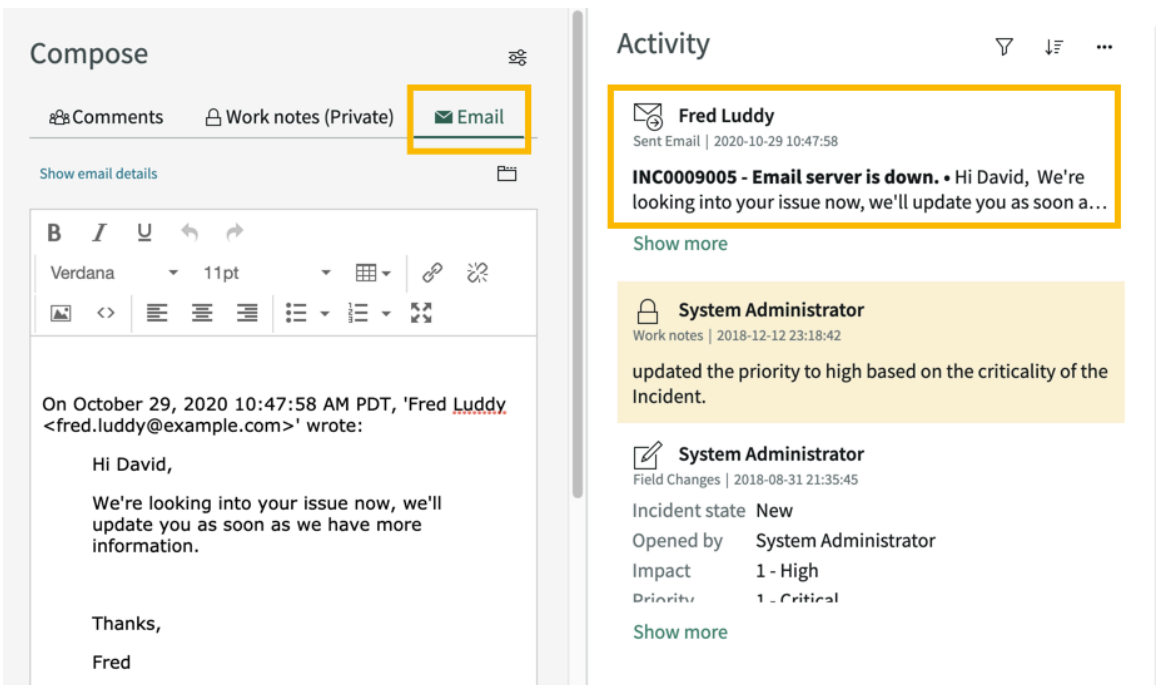
Tradução automática

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



Cliente de e-mail integrado

Os agentes podem ler e responder e-mails lado a lado.

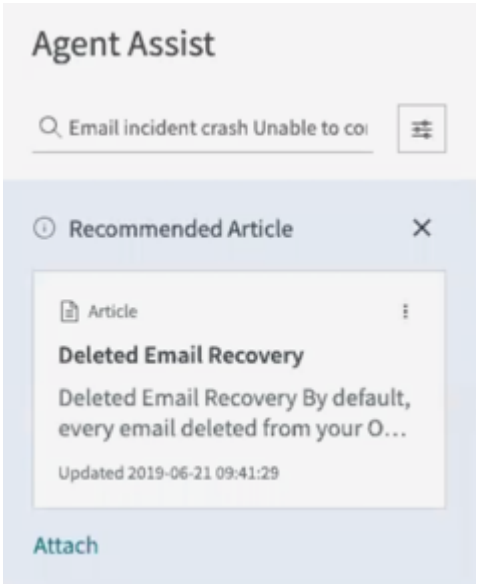


Assistência do agente

Tradução automática

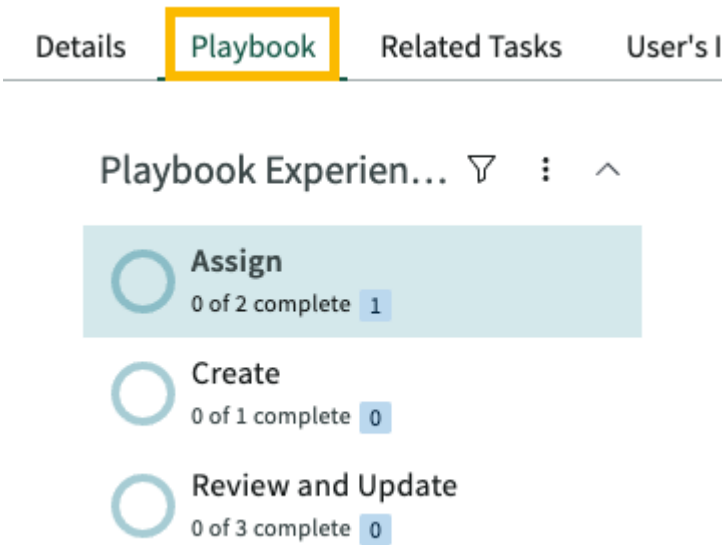
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Os agentes podem encerrar casos e incidentes mais rapidamente com recomendações assistidas por inteligência artificial.



Playbook

Os agentes podem realizar fluxos de trabalho de processos de negócios em uma exibição simples e orientada para tarefas.



Tradução dinâmica

O suporte para tradução dinâmica para cadeia de caracteres, área de texto e texto amplo está disponível no Espaço.

Funcionalidade sem suporte

Guided Tours

Os Tours guiados não são compatíveis com Espaço.

A partir do seu Espaço

Use o espaço para encontrar e resolver problemas internos ou externos do solicitante.

O vídeo a seguir mostra um exemplo de como resolver um incidente usando o espaço .

Tradução automática

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

Seu fluxo de trabalho geral usando o espaço é:

1. Encontre um problema para trabalhar.
2. Trabalhe no problema para encontrar uma solução.
3. Comunique a resolução ao solicitante.

Próxima

Comece a usar o espaço trabalhando em alguns tutoriais .

Saiba como usar seu Espaço

Use os tutoriais para percorrer muitas partes do espaço que você usará regularmente.

Os seguintes tutoriais estão incluídos para você ter uma ideia de como o espaço funciona:

- Trabalhe em problemas que já estão no banco de dados.
- Trabalhe em problemas que chegam por meio de chamadas telefônicas ou bate-papos.

Nota: A IU pode variar entre o espaço clássico e o espaço do UIB, mas a funcionalidade dos recursos é a mesma.

Depois de concluir os dois tutoriais, você deve ter uma ideia do que o espaço faz. Os tópicos após os tutoriais fornecem instruções detalhadas sobre como usar todas as funcionalidades no espaço .

Tutorial do espaço para agentes que começam com um registro

Execute as etapas neste tutorial para ter uma ideia de como você pode usar o Espaço ao começar com uma tarefa já armazenada no banco de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

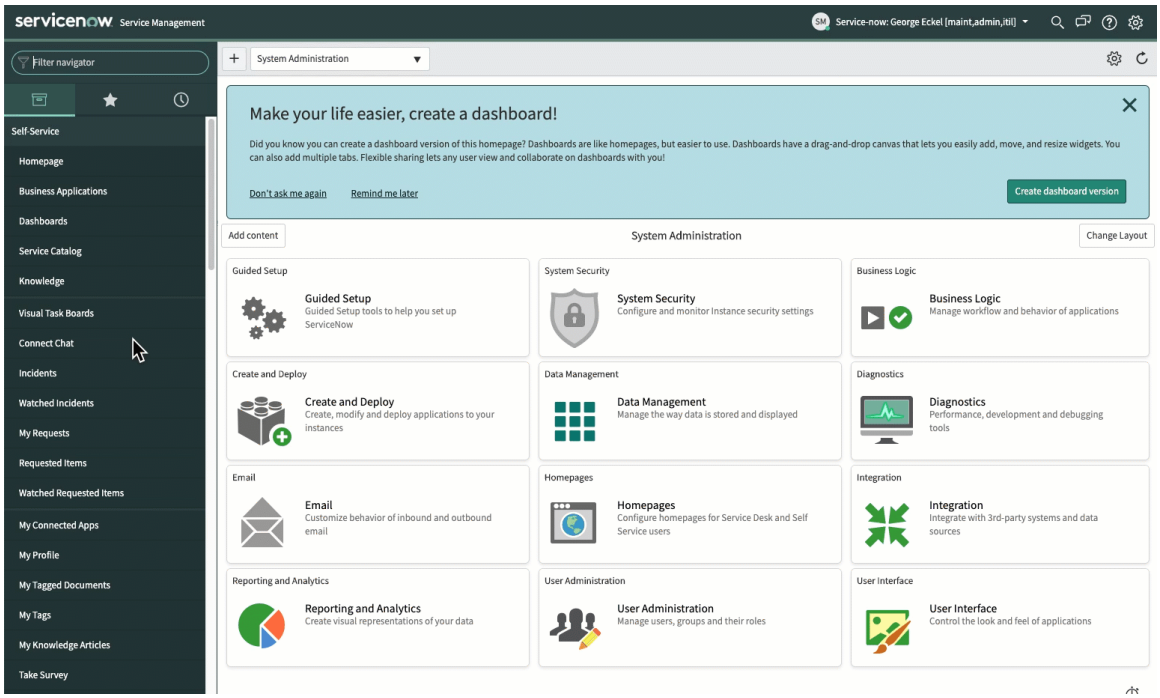
Use o espaço para:

1. Encontre uma tarefa para trabalhar.
2. PESQUISE para resolver a tarefa.
3. Comunique a solução ao solicitante ou insira anotações para você e para outros agentes que documentem seu andamento na busca de uma solução.

O gráfico a seguir fornece uma visão geral rápida de como encontrar e resolver um problema.

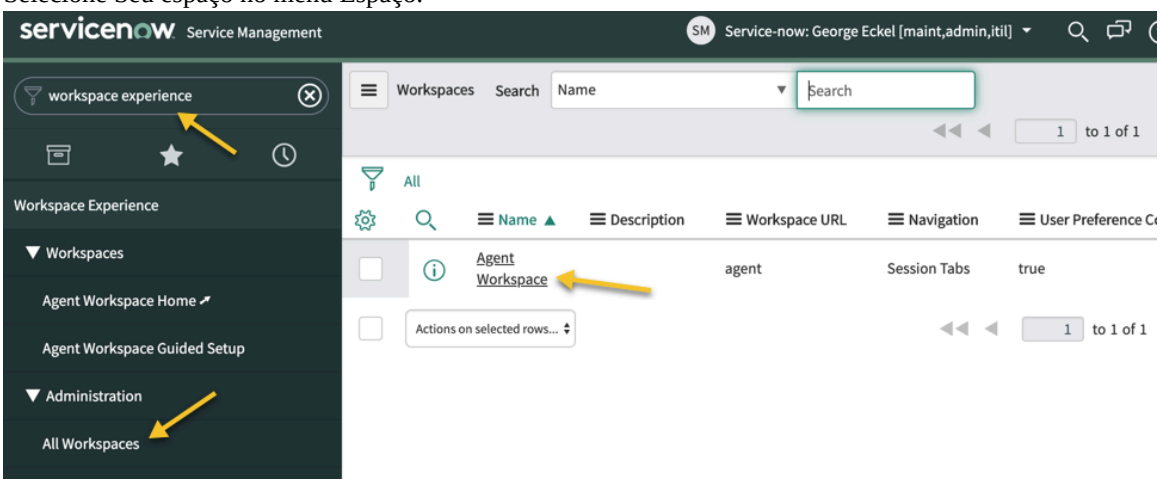
Tradução automática

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



Procedimento

1. Selecione Seu espaço no menu Espaço.

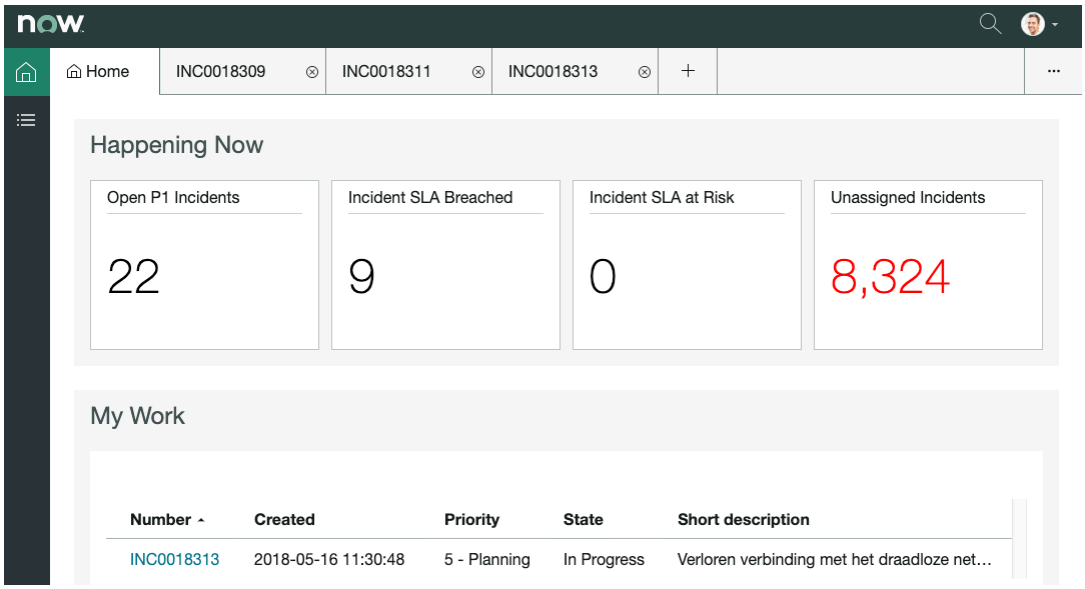


> **Nota:** Na imagem anterior, você pode ver **Página inicial do Espaço do agente** nos módulos da aplicação. Você pode clicar nele para abrir Espaço. Se você estiver usando um espaço diferente, as etapas a seguir serão para você.

2. Clique no nome do seu espaço e, em Links relacionados, clique em **Espaço aberto** .
   Seu espaço é aberto.
3. Faça login no seu espaço.

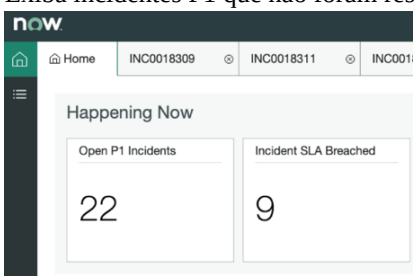
Tradução automática

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

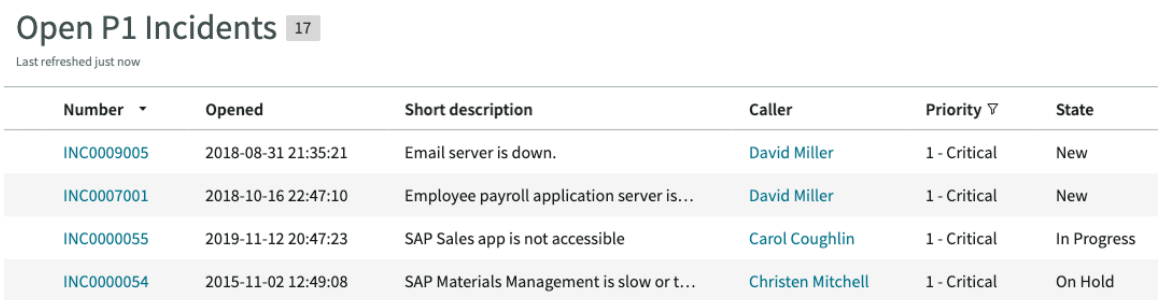


A primeira coisa a fazer é descobrir no que trabalhar. Você pode fazer isso olhando o que está na página principal, conforme mostrado nesta imagem. Ou você pode ir diretamente para a lista de problemas em aberto para resolver. Vamos ver como fazer ambos.

4. Exiba incidentes P1 que não foram resolvidos clicando em **Incidentes P1 em aberto** na página principal.



Uma lista de incidentes P1 em aberto.



Esta exibição é chamada de Exibição de lista. É uma lista de registros, neste caso, registros de incidentes. Normalmente, você clica em um dos registros para abri-lo. Antes de fazer isso, vamos ver de que outra forma você pode começar a partir de uma lista para encontrar uma tarefa na qual trabalhar.

5. Clique no ícone de lista ( ) no menu de borda esquerdo.
Na guia Listas, você vê os grupos de registros que pode abrir como listas. Por exemplo, você pode abrir **Todos os problemas** ou **Todas as solicitações de mudança** .

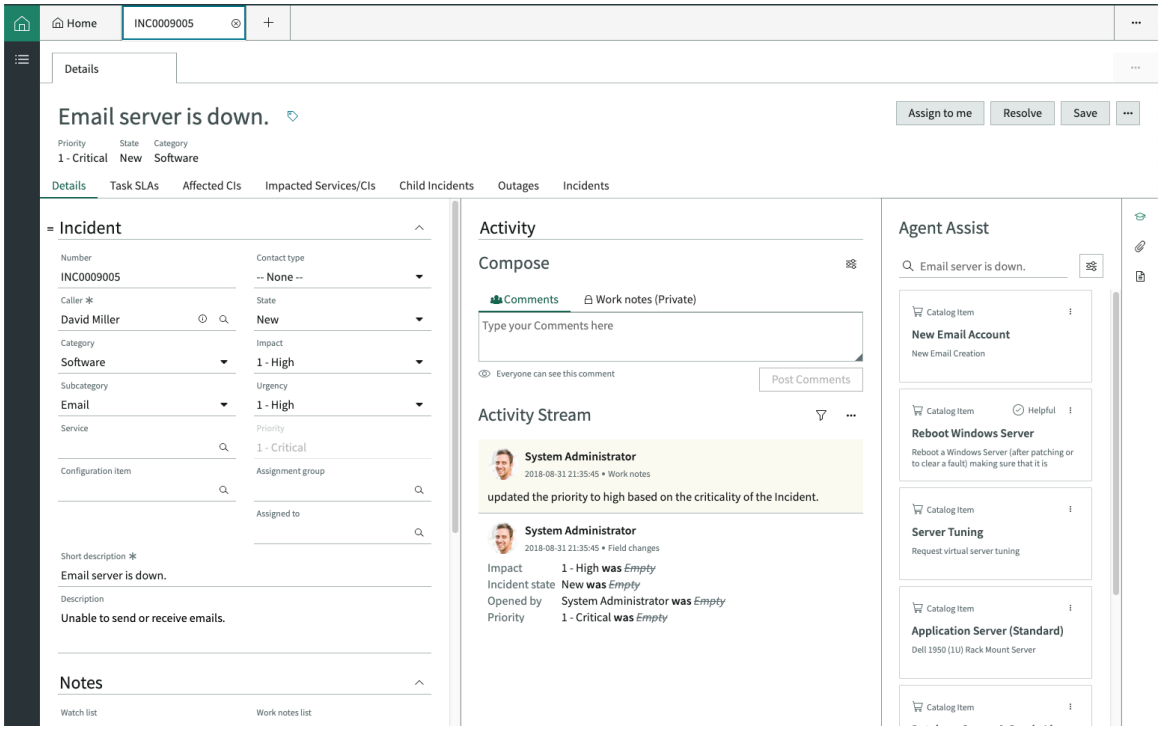
6. Na guia Listas, em **Incidentes** clique em **Aberto** .
Uma lista de incidentes em aberto é exibida. Vamos descobrir qual é o problema e resolvê-lo.

7. Clique em um incidente.

Tradução automática

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

O registro é aberto no que é chamado de Exibição de registro.



De cima para baixo, veja o que observar:

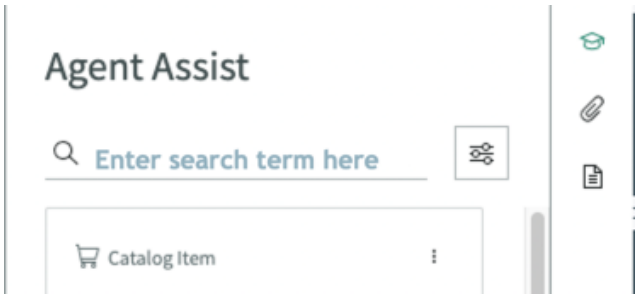
- Este registro está em uma guia rotulada INC000905. Você pode abrir outros incidentes sem fechar este. Como? Clique no ícone de lista ( ) e clique em outro incidente. Você sempre pode pular de registro para registro clicando nas guias.
- O cabeçalho do formulário mostra a descrição resumida do registro, "O servidor de e-mail está inativo". O cabeçalho do formulário é como o título do registro do incidente.
- Abaixo desse título no cabeçalho do formulário estão informações de alto nível, incluindo a importância da tarefa (**Prioridade**), se foi trabalhado (**Estado** e o tipo de incidente (**Categoria**).
- Na parte inferior, o **Detalhes** mostra muitos detalhes no registro. Esta seção é chamada de painel de formulário. Observe que você pode rolar esta seção. Você pode inserir informações nesta seção, por exemplo, ao obter informações adicionais do solicitante.

Basicamente, o. **Atividade** o painel é onde você se comunica com o solicitante ou faz anotações para você mesmo ou para outros agentes sobre seu andamento ao lidar com este incidente. No outro lado, o painel lateral contextual é onde você faz sua pesquisa para encontrar soluções para a tarefa em questão.

8. Clique nas guias ao lado de **Detalhes** Para obter informações relacionadas ao registro em aberto, como o acordo de nível de serviço (ANS de tarefa) para esta tarefa, integrações contínuas (ICs afetados) que podem ser afetados, serviços afetados pelo incidente, incidentes relacionados, indisponibilidades e assim por diante. Esses itens que funcionam como guias são chamados de menu Itens relacionados.
9. Clique em **Atribuir a mim** para trabalhar neste incidente.
10. Role para baixo a pilha de cartões em Assistência do agente para resolver este problema.
    A pilha de cartões está localizada ao lado. Se você não vir um cartão que sugere uma solução, insira um termo de pesquisa ao lado do ícone de pesquisa ( ). Observe que o espaço inseriu automaticamente o valor do campo Descrição resumida do registro no campo de pesquisa e o usou para pesquisar.

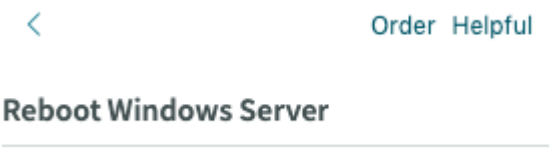
Tradução automática

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

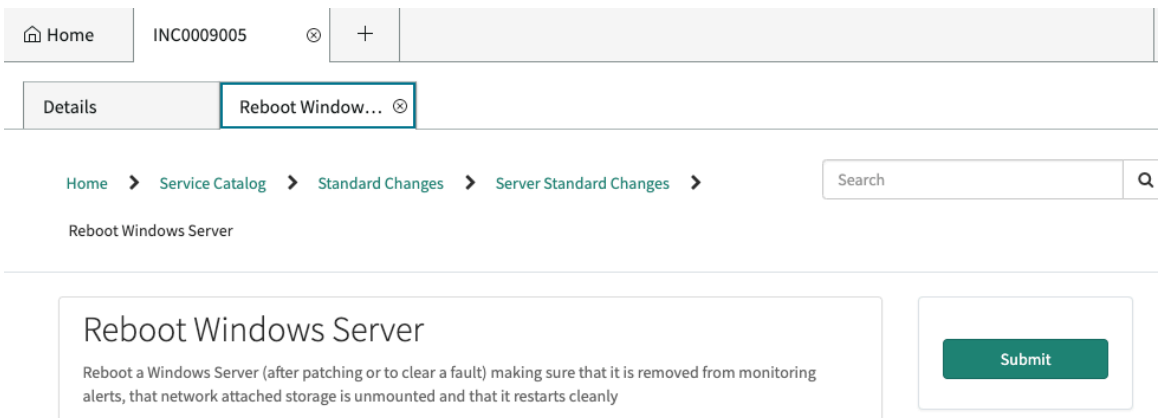


11. Clique no cartão se ele for parecido com **Reinicialize o Windows Server** o cartão pode ser a solução que você deseja.

    Assistência do agente oferece a oportunidade de solicitar uma reinicialização.



12. Clique em **Útil** fornecer orientação para o software de inteligência preditiva de que essa era uma boa solução para este incidente.
13. Clique em **Pedido** Emitir uma solicitação de mudança para reiniciar o servidor Windows.
    Observe que uma nova guia aparece como uma guia secundária da mesma guia de incidente. Essas guias secundárias permitem que você realize várias tarefas em uma tela. Todas as guias secundárias estão relacionadas ao mesmo incidente, que é mostrado na guia na parte superior.

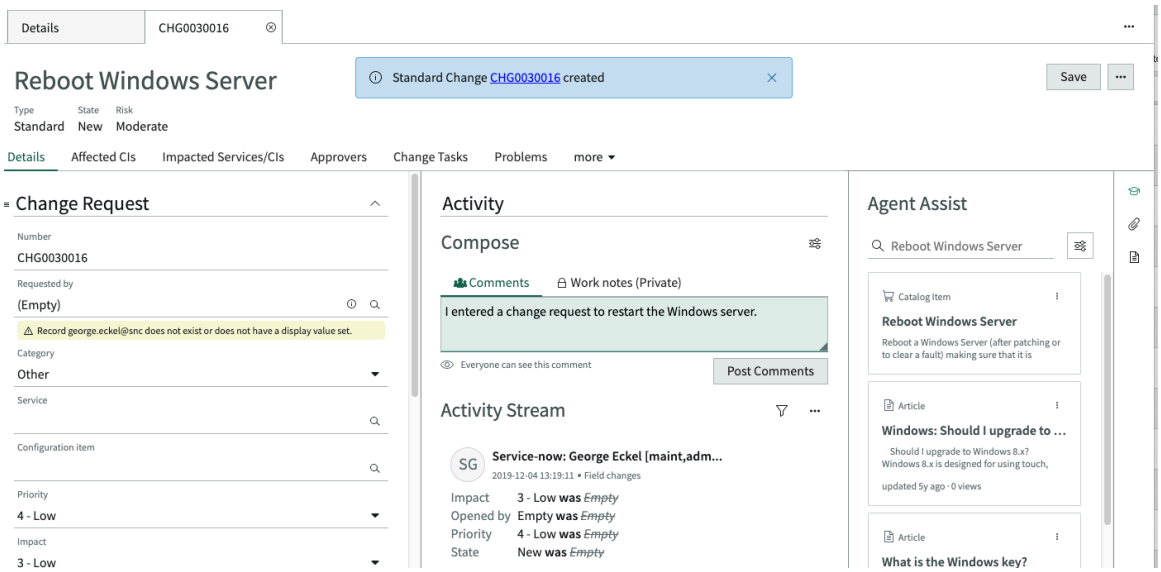


14. Se você estivesse realmente resolvendo este problema, clique em **Enviar** e clique na opção para salvar a solicitação de mudança.
    O sistema criaria a solicitação de mudança, que alguém executaria.
15. Documente o que você fez.

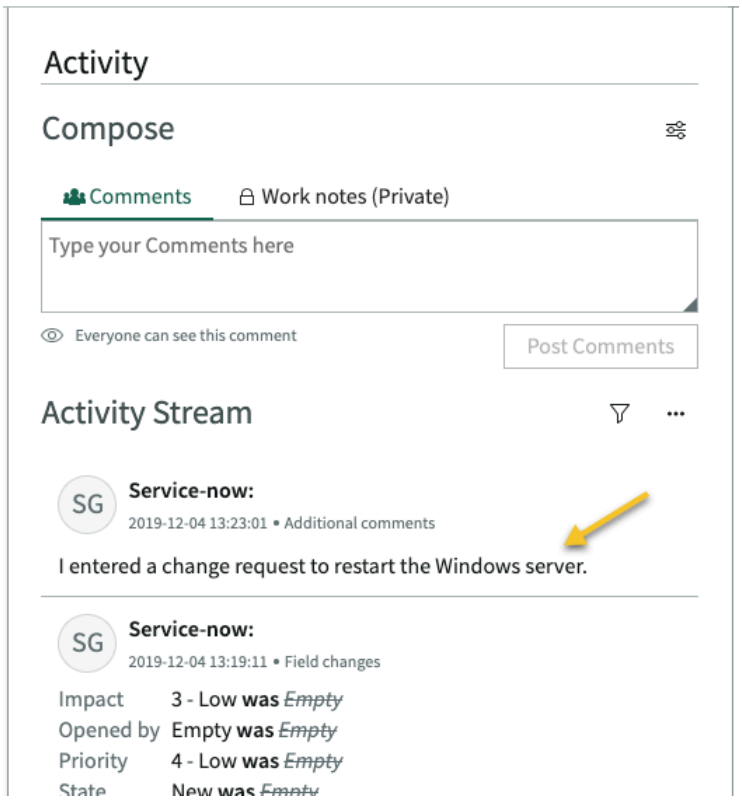
    Em **Atividade** . em **Compor** clique em **Comentários** e insira uma anotação para o solicitante explicando o que você fez.

Tradução automática

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



16. Clique em **Publicar comentários** .
    Espaço envia seu comentário para o solicitante e também o adiciona ao **Fluxo de atividades** , que é o histórico de comunicações e ações que você realizou.



17. Clique em **Anotações de trabalho (privadas)** , insira um comentário e clique em **Publicar comentários** para salvar informações que só são vistas por outros agentes.
    Você pode usar este recurso de comentário interno se não tiver resolvido completamente um problema, mas quiser documentar o que fez por outros agentes ou por si mesmo quando voltar ao problema mais tarde.

18. No painel de formulário, role até a seção, **Informações de resolução** e faça o seguinte.

Tradução automática

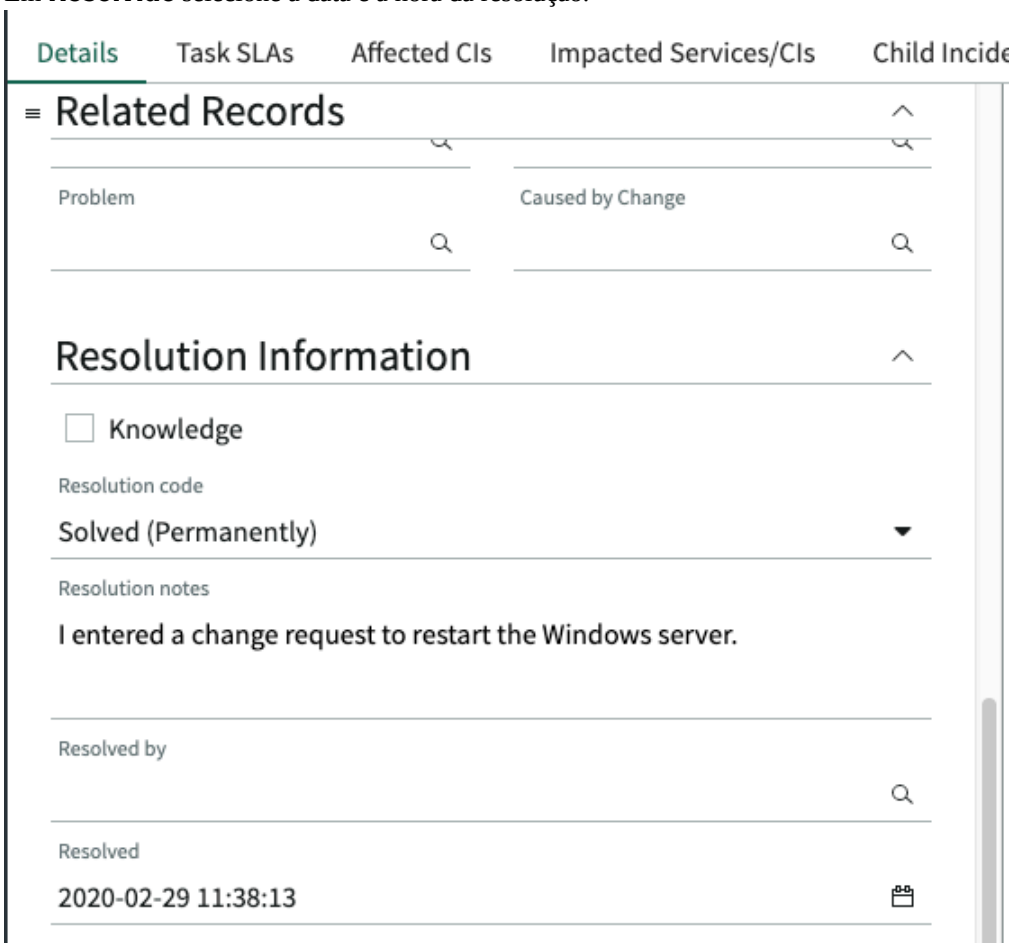
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

a. Em **Código de resolução** , clique em uma das opções do menu, por exemplo, **Resolvido (permanentemente)** .

b. Em **Anotações de resolução** insira uma descrição da sua resolução.

c. Em **Resolvido por** , selecione seu nome.

d. Em **Resolvido** selecione a data e a hora da resolução.



Essas informações se tornam parte do registro.

19. Se você não resolveu o problema, mas deseja salvar seu andamento, clique em **Salvar** .

20. Se você resolver o problema, clique em **Resolvido** .
O incidente não aparece mais na lista de registros abertos.

O que Fazer Depois

Você analisou como encontrar e resolver um incidente que estava no banco de dados. Em seguida, passe por resolver um problema que chega por meio de uma chamada telefônica ou bate-papo .

Tutorial do espaço para agentes que começam com um bate-papo

Percorra este tutorial para ter uma ideia de como você pode usar o espaço ao receber uma tarefa por telefone ou bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Tradução automática

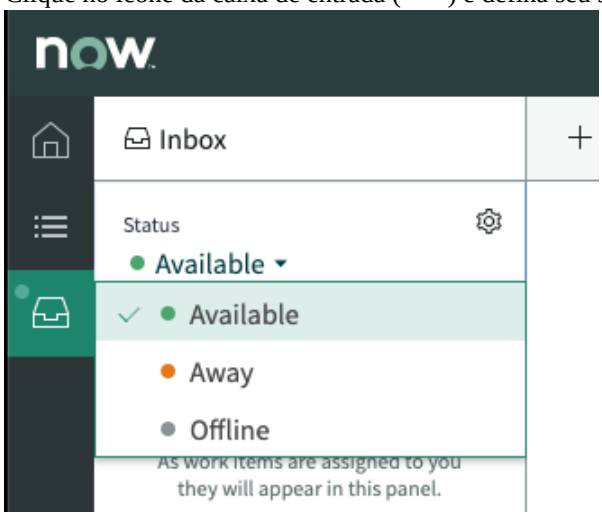
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

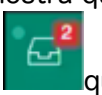
Este tutorial começa com um agente trabalhando em uma solicitação que começou com um bate-papo. O fluxo de trabalho seria quase idêntico se o problema começasse com uma chamada telefônica.

Procedimento

1. Navegue até **Experiência de espaço** > **Administração** > **Todos os espaços** e clicando no nome do seu espaço.
2. Clique no nome do seu espaço e, em Links relacionados, clique em **Espaço aberto** .
3. Faça login no seu espaço.
4. Clique no ícone da caixa de entrada ( ) e defina seu status como **Disponível** .

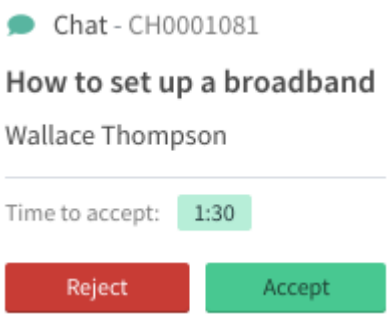


O círculo verde no canto superior esquerdo do ícone mostra que seu status é **Disponível** .

Um número aparece na parte superior direita do ícone 

quando há um ou mais bate-papos disponíveis para responder.

5. Clique na caixa de entrada para abrir um bate-papo.
   Você tem a oportunidade de aceitar o bate-papo.

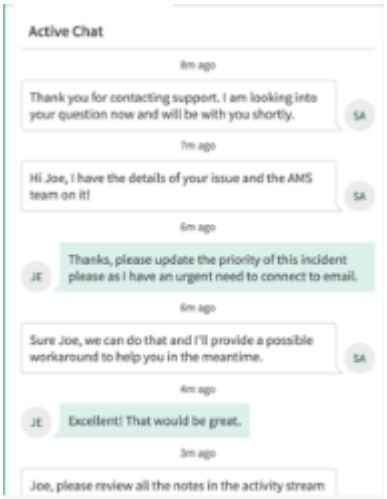


. **Hora de aceitar** o contador mostra quanto tempo você tem para aceitar o bate-papo. Quando o contador atinge zero, a oportunidade de bate-papo desaparece da sua caixa de entrada.

6. Clique em **Aceitar** .
   O painel de bate-papo aparece e o espaço cria automaticamente um registro de interação, atribui-o a você e o insere no banco de dados.

Tradução automática

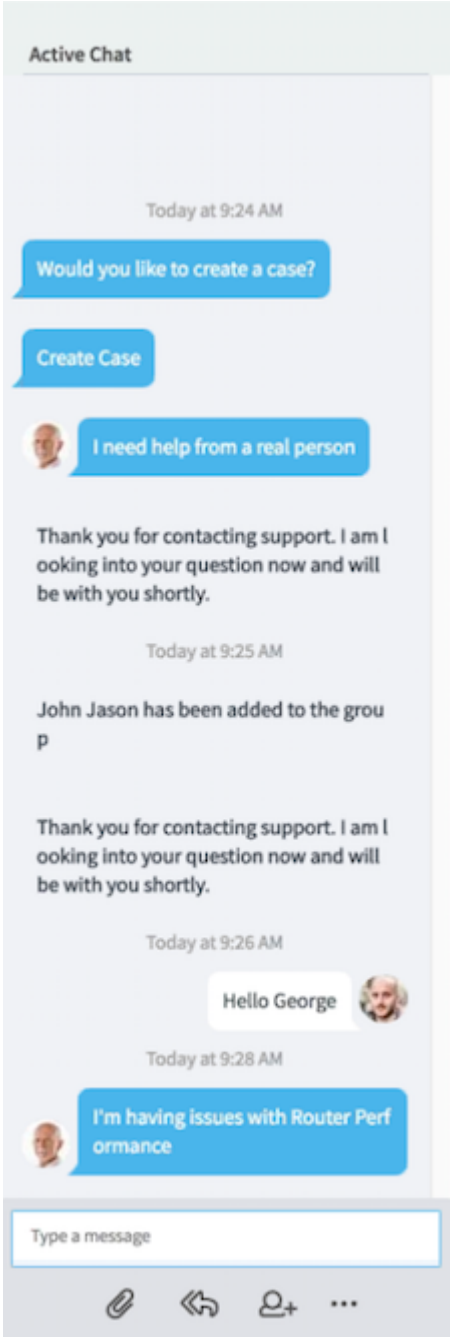
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



7. Converse com o solicitante para descobrir qual é o problema.

Tradução automática

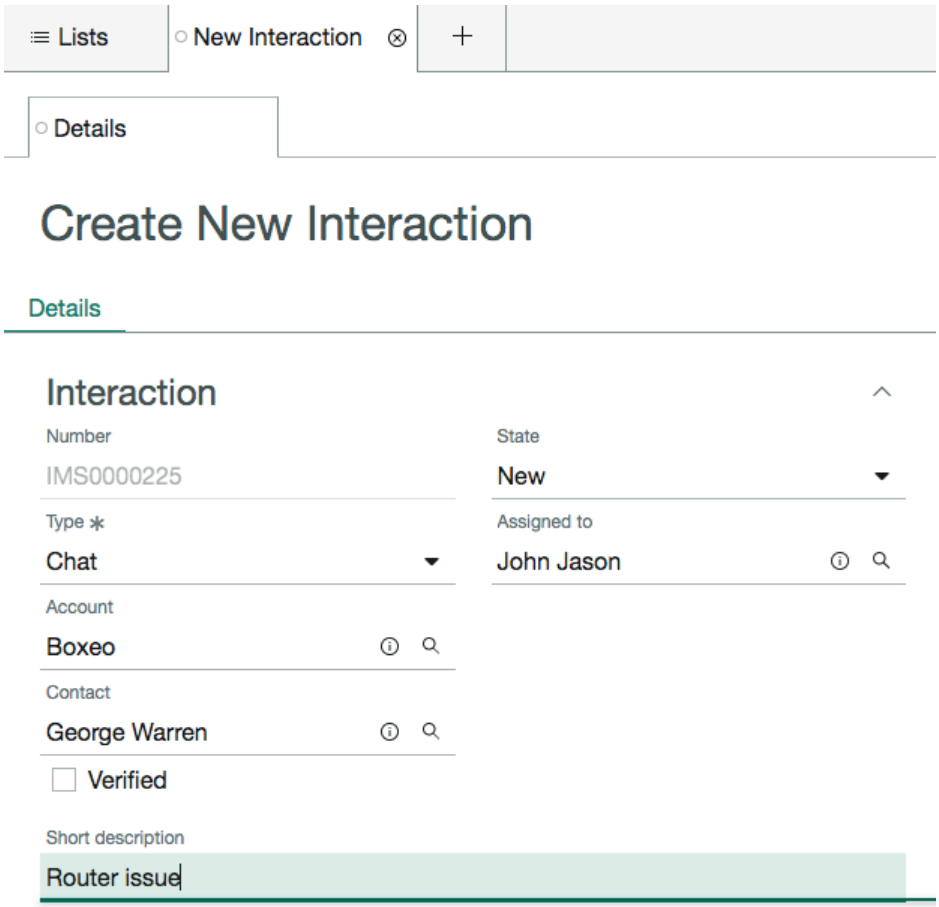
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



8. Adicione informações sobre o cliente e o problema ao registro de interação.

Tradução automática

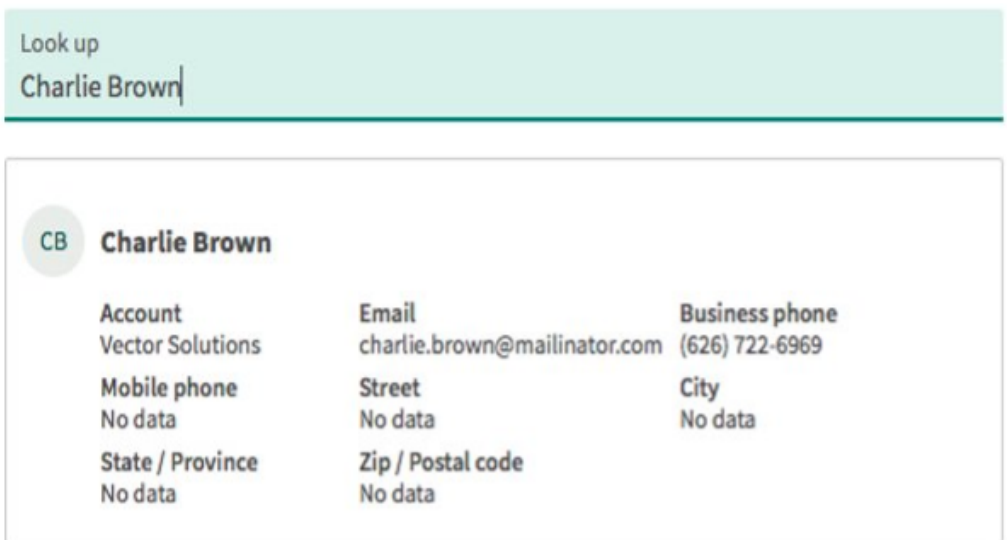
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



9. **Opcional:** Você pode verificar as informações do cliente clicando em **Verifique o contato** ou **Verificar cliente** Botão de ação de IU.

Nota: Nem todos os espaços têm esses botões.

Aparece um modal que exibe informações pessoais sobre o contato ou cliente. Você pode solicitar essas informações ao solicitante para confirmar sua identidade.



10. **Opcional:** Você pode transferir o bate-papo para outro agente que tenha mais experiência com o problema.

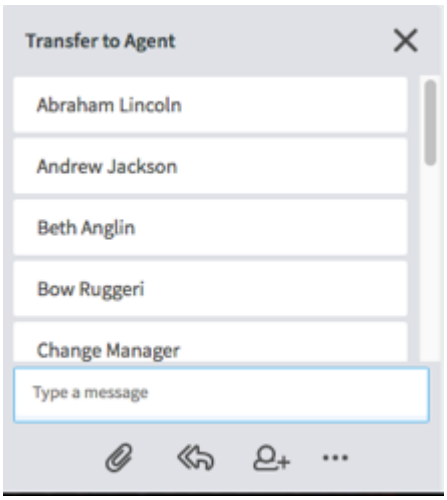
Tradução automática

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

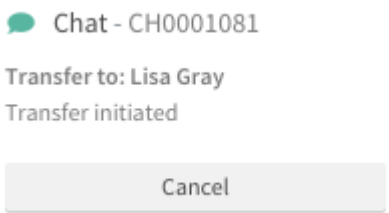
a. Na barra de ferramentas Ação no painel Bate-papo ativo, clique no ícone Transferir agente ( ).

b. Na janela Transferir para agente, selecione o agente para receber o bate-papo e insira uma mensagem para esse agente.

Nota: Somente o proprietário atual de um bate-papo pode transferir o bate-papo para outro agente. Caso contrário, o botão de transferência estará desabilitado.



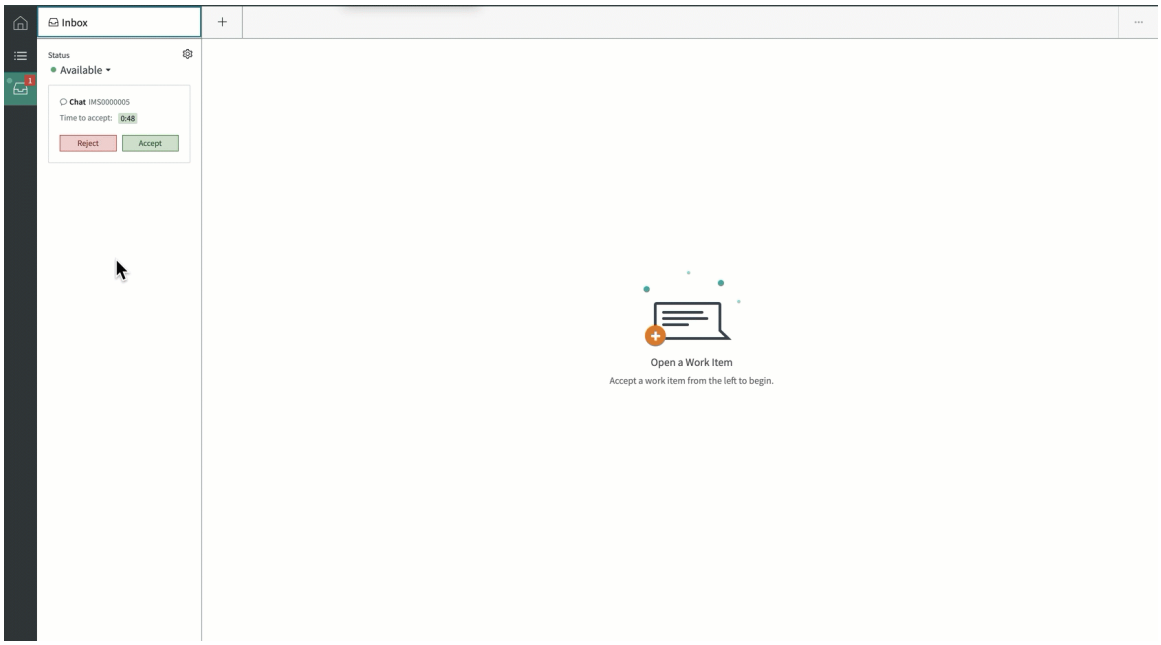
O bate-papo transferido é listado no painel Filas do agente de recebimento. O agente de recebimento pode aceitar ou recusar a solicitação de transferência. Quando o agente aceita a solicitação, você recebe uma confirmação.



11. Após o bate-papo, você pode decidir criar um incidente a partir deste registro de interação. Clique em **Criar incidente** para criar um incidente e transferir as informações da interação para o registro de incidente.

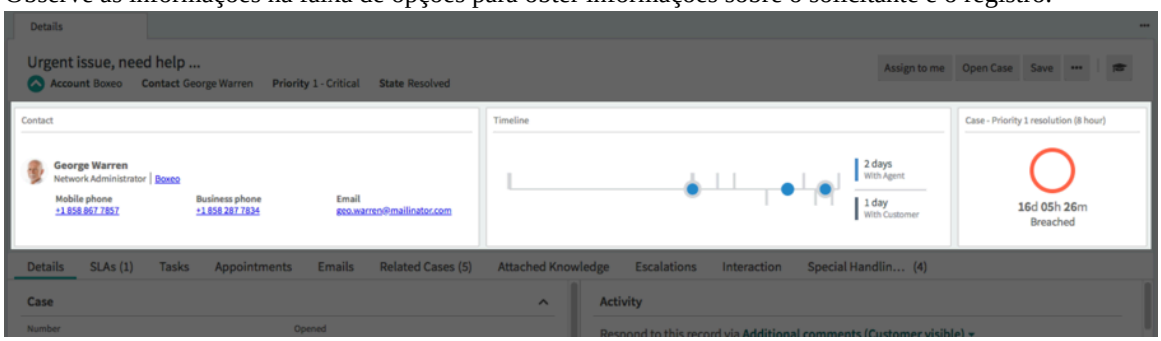
Tradução automática

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

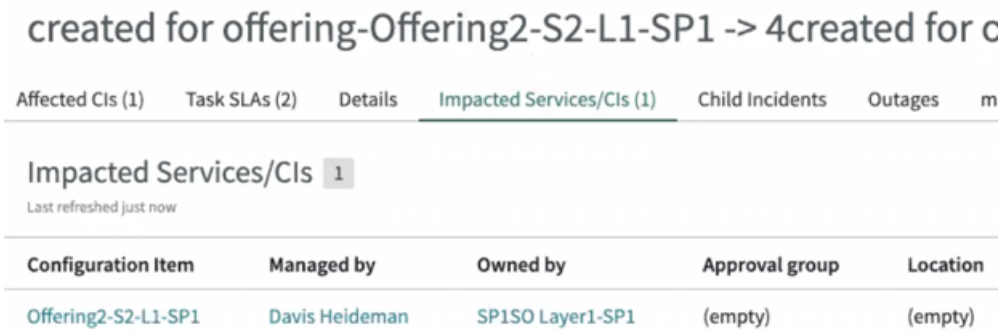


O incidente é atribuído automaticamente a você.

12. Clique em **Salvar** para salvar o incidente.
13. Observe as informações na faixa de opções para obter informações sobre o solicitante e o registro.



14. Clique em vários dos itens no menu Itens relacionados para ver quais outros registros podem estar vinculados ao que está aberto.



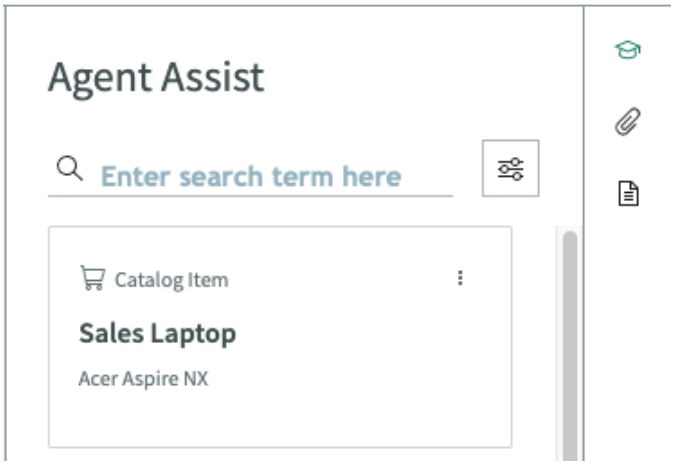
Por exemplo, clique em **Indisponibilidades** mostra falhas do sistema relacionadas, e. **Incidentes secundários** mostra incidentes relacionados a este.

15. Usar Assistência do agente para pesquisar o incidente.

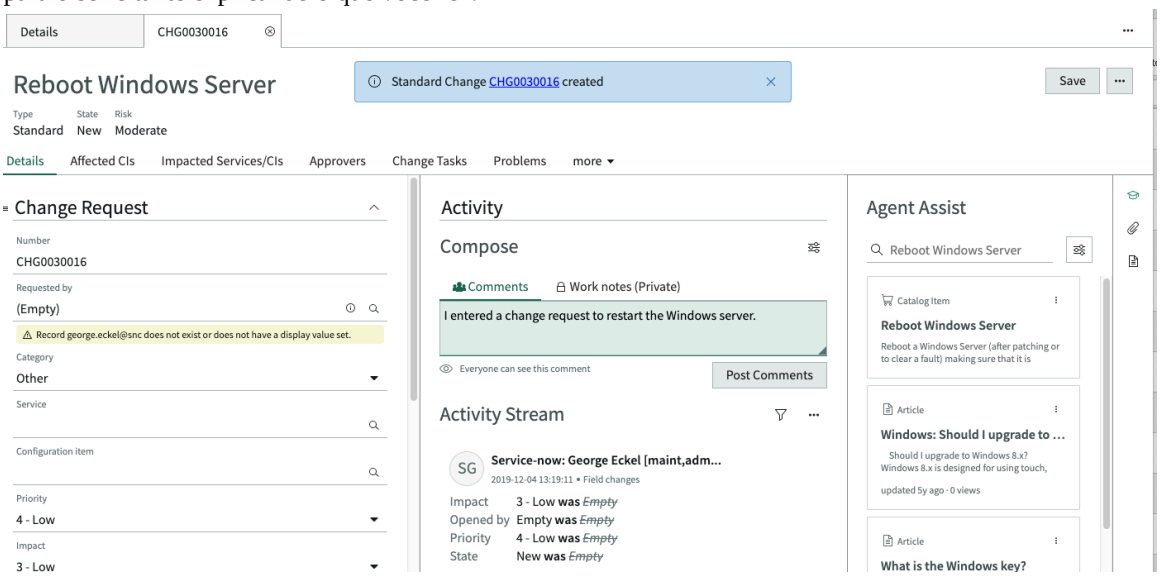
Se as sugestões em Assistência do agente não forneça respostas para o incidente, insira um termo de pesquisa.

Tradução automática

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



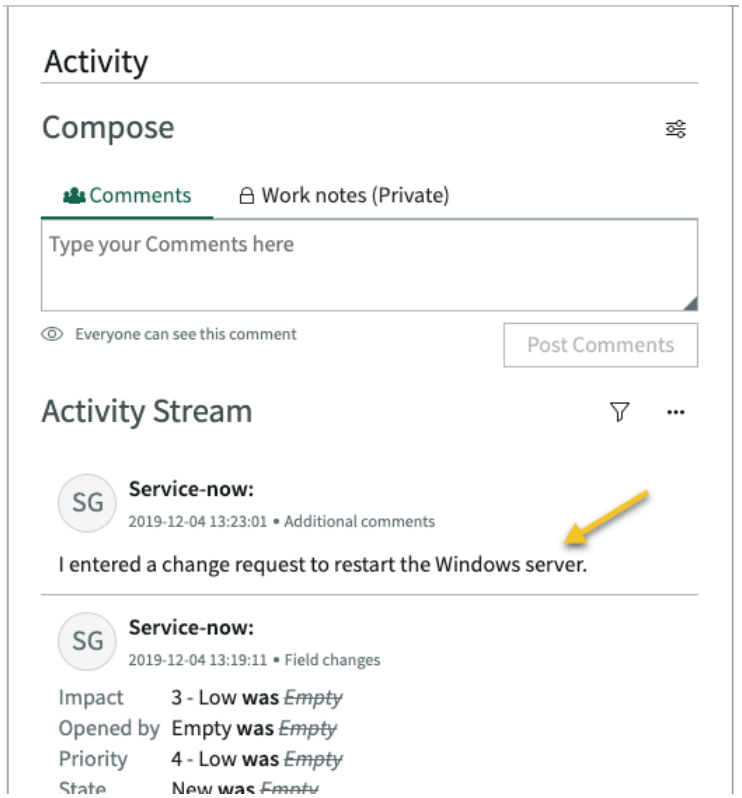
16. Documente o que você fez. Em **Atividade** . em **Compor** clique em **Comentários** e insira uma anotação para o solicitante explicando o que você fez.



17. Clique em **Publicar comentários** .
Espaço Envia seu comentário para o solicitante e também o adiciona ao Fluxo de atividades, que é o histórico de comunicações e ações realizadas.

Tradução automática

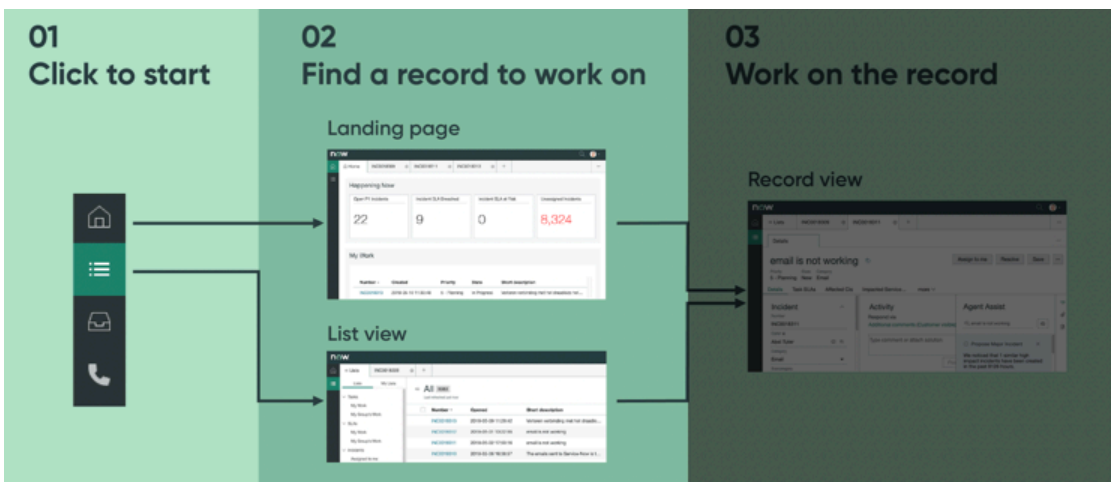
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



18. Clique em **Anotações de trabalho (privadas)** , insira um comentário e clique em **Publicar comentários** para salvar informações que só são vistas por outros agentes. Você pode usar este recurso de comentário interno se não tiver resolvido completamente um problema, mas quiser documentar o que fez por outros agentes ou por si mesmo quando voltar ao problema mais tarde.
19. Clique em **Salvar** ou **Resolver** dependendo de você ter concluído ou não seu trabalho neste incidente.

Encontrar problemas para trabalhar em seu Espaço

Use o espaço para encontrar os problemas nos quais trabalhar.

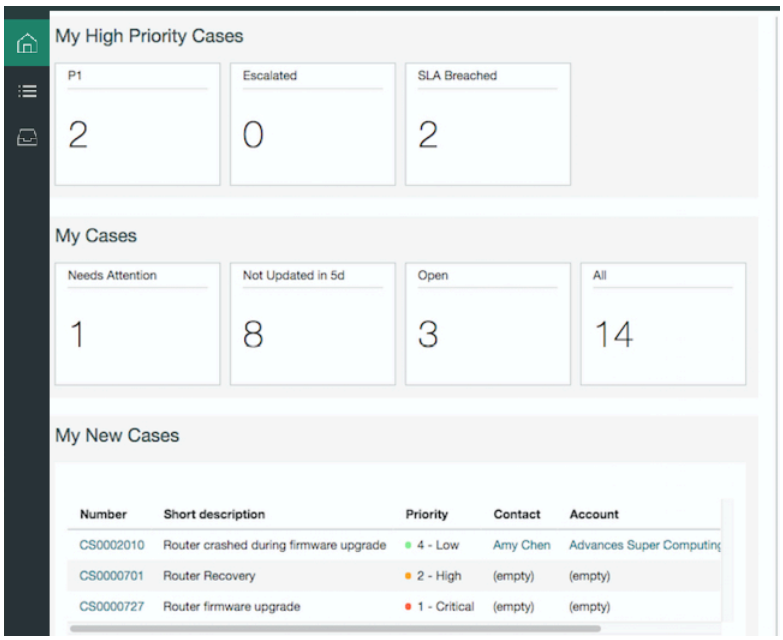


A primeira etapa do fluxo de trabalho é encontrar problemas para resolver. Você pode encontrar problemas para trabalhar das seguintes maneiras:

Tradução automática

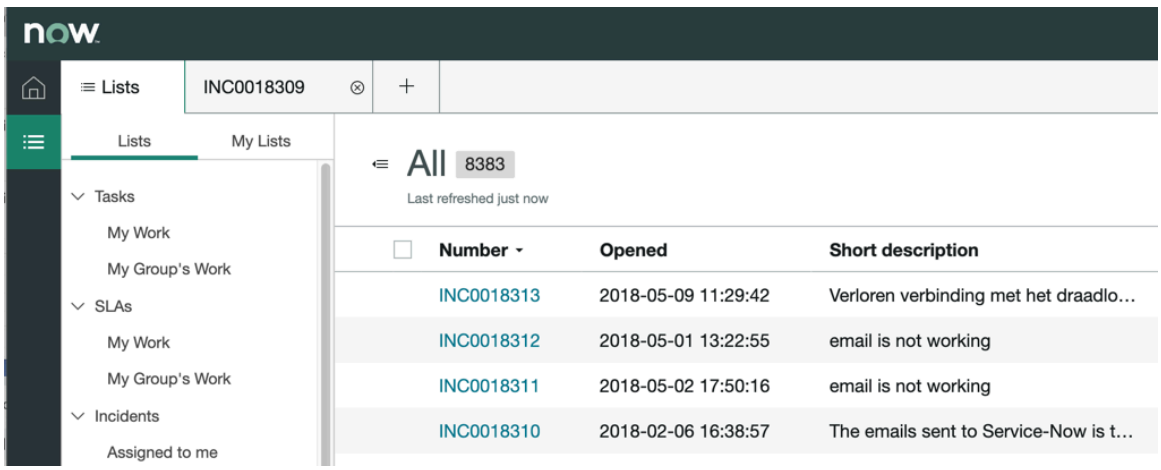
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Página principal: Fornece uma visão geral de alto nível das tarefas que precisam ser concluídas.



Clicar em um link leva você à exibição de lista ou a um registro específico. Para acessar a página principal, clique no ícone da página inicial ( ). Para obter mais informações, consulte Use a página principal para encontrar problemas para trabalhar .

- Exibição de lista - Exibe listas de registros para trabalhar. Os registros são agrupados pela tabela em que estão, por exemplo, Tarefa, ANS, Incidente.



Clicar em um link leva você para o registro para que você possa trabalhar nele. Para acessar a exibição de lista, clique no ícone de lista ( ). Para obter mais informações sobre a exibição de lista, consulte Use listas para encontrar trabalho pendente .

- Caixa de entrada do bate-papo: Interaja em tempo real com os solicitantes usando o bate-papo.

  Aceitar uma solicitação de bate-papo cria automaticamente um registro para você registrar o trabalho que você faz para resolver o problema. Para acessar os bate-papos, clique no ícone da caixa de entrada do agente ( ). Para obter mais informações sobre bate-papo com solicitantes, consulte Obter trabalho de bate-papos .

Tradução automática

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

- Caixa de entrada do telefone: Interaja em tempo real com os solicitantes por telefone.

  Aceitar uma chamada telefônica cria automaticamente um registro para você registrar o trabalho que você faz para resolver o problema. Você atende e faz chamadas telefônicas clicando no ícone de telefone ( ). Para obter mais informações sobre como usar telefones no espaço de trabalho, consulte Trabalhe por telefone no espaço .

- Compartilhar um registro: Veja um registro no qual outro agente está trabalhando para que você possa ajudar.

Próxima

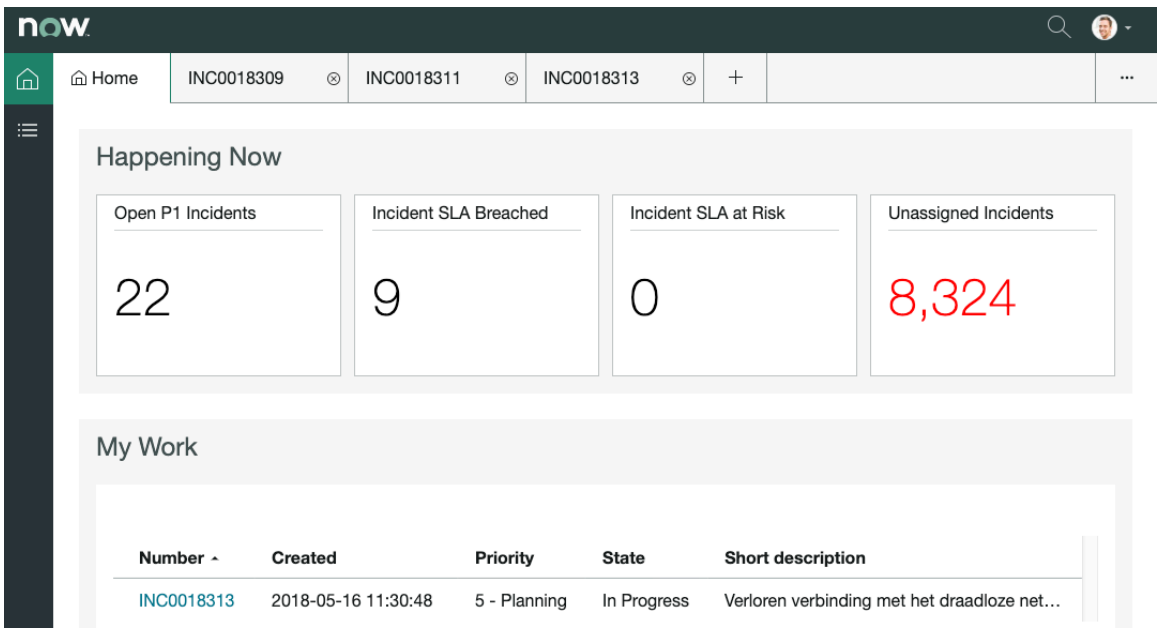
Saiba como use a página principal para encontrar trabalho pendente .

Use a página principal para localizar problemas nos quais trabalhar

Use a página principal para obter uma visão geral do trabalho que precisa ser feito.

Antes de Iniciar
Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A página principal é a primeira página na qual você vai chegar ao abrir um espaço. Ela pode conter informações de alto nível, como tarefas não atribuídas de alta prioridade ou tarefas atribuídas a você. Por exemplo, a página principal a seguir mostra casos não atribuídos de alta prioridade, tais como incidentes P1 abertos. A página também mostra as tarefas atribuídas a você em **Meu trabalho**.



As páginas principais são configuráveis pelo administrador do seu sistema, por isso as suas podem ter um aspecto diferente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** e clique em seu espaço.
   A sua página principal é aberta.

Tradução automática

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

2. Clique em qualquer um dos links na página principal para selecionar um problema no qual trabalhar.
   Se você clicar em um grupo de registros, como, por exemplo, abrir incidentes P1, a vista de lista vai abrir e uma lista de incidentes P1 será exibida, nos quais você pode trabalhar. Se você clicar no link para um registro específico, como INC0018313, esse registro será aberto na vista de registros.

O que Fazer Depois

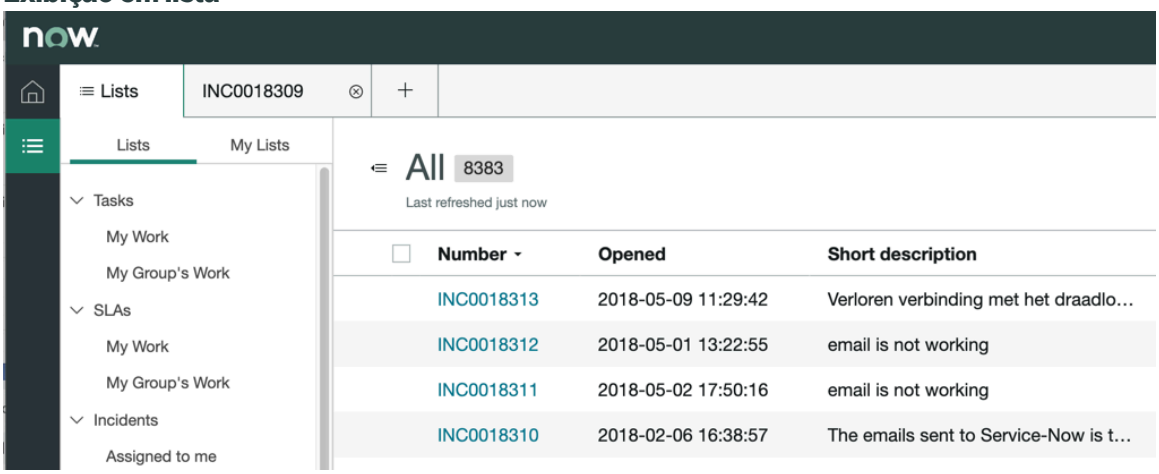
Saiba como encontrar tarefas a fazer na lista de vistas. Depois de clicar em um registro em uma lista, ele abrir na vista de registros.

Usando listas para encontrar trabalho pendente

Use listas no espaço para ver problemas de alta prioridade e quais problemas estão atribuídos a você.

Para acessar a exibição de lista, clique no ícone de lista ( ).

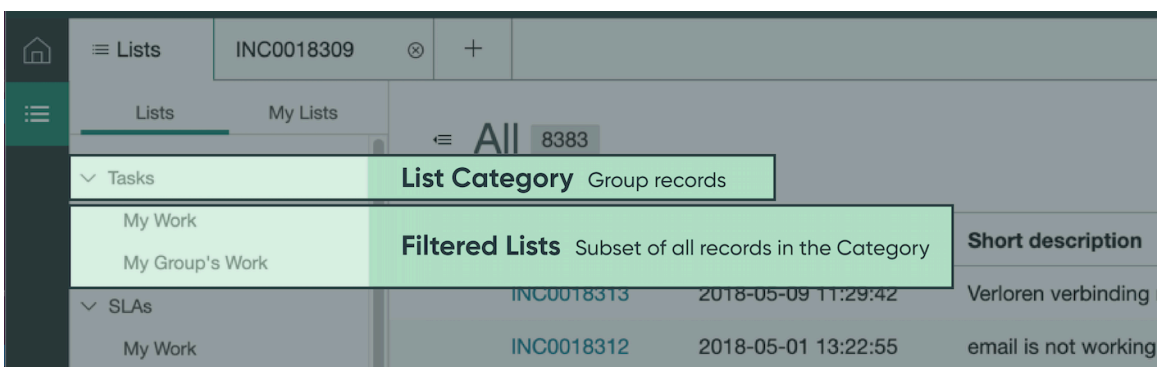
Exibição em lista



Duas guias de listas são exibidas: **Listas** e. **Minhas listas** . O administrador do sistema cria as categorias de lista em **Listas** . Você cria as categorias de lista em **Minhas listas** .

Categorias de lista

Categorias de lista na imagem anterior são **Tarefas** , **ANS** e **Incidentes** . As categorias de lista não são clicáveis e, portanto, servem principalmente como cabeçalhos para os filtros de lista abaixo delas. Por exemplo, na categoria de lista, **Tarefas** são os filtros de lista, **Meu trabalho** e. **Trabalho do Meu Grupo** .



O administrador do sistema configura as categorias de lista, que normalmente correspondem às tabelas no banco de dados. Por exemplo, todos os incidentes são armazenados na tabela de incidentes. Todas as interações são armazenadas na tabela de

Tradução automática

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

interação. As categorias de lista que o administrador do sistema escolhe exibir na exibição de lista correspondem aos tipos de problemas nos quais você trabalha. Se você trabalhar em incidentes, o administrador do sistema mostrará incidentes no **Listas** coluna. Se você trabalhar em casos, o **Listas** a coluna mostra os casos.

Você pode usar o ícone de ponta de seta para cima ( ) para exibir os filtros de lista em cada categoria de lista. Clicar no ícone de ponta de seta para baixo (recolhe as categorias da lista para facilitar a rolagem pelas categorias da lista.

Não é possível ter uma categoria de lista sem filtros de lista.

Filtros de lista

Filtros de lista subseções em categorias de lista. Na imagem anterior, em **Tarefas** , você vê **Meu trabalho** e. **Trabalho do Meu Grupo** . Cada filtro de lista fornece um agrupamento útil de registros normalmente de uma tabela. Por exemplo, **Meus casos** permite que você encontre rapidamente casos atribuídos a você. O administrador do sistema cria os filtros de lista.

Clicar em um filtro de lista abre a lista correspondente de registros na exibição de lista. Um filtro de lista deve pertencer a uma categoria de lista no **Listas** guia.

Minhas listas

Todas as listas que você criar aparecem nesta seção. As listas nesta seção só ficam visíveis para você. Para obter mais informações sobre como criar suas próprias categorias de lista e filtros de lista, consulte Criar Minhas listas no espaço .

Próxima

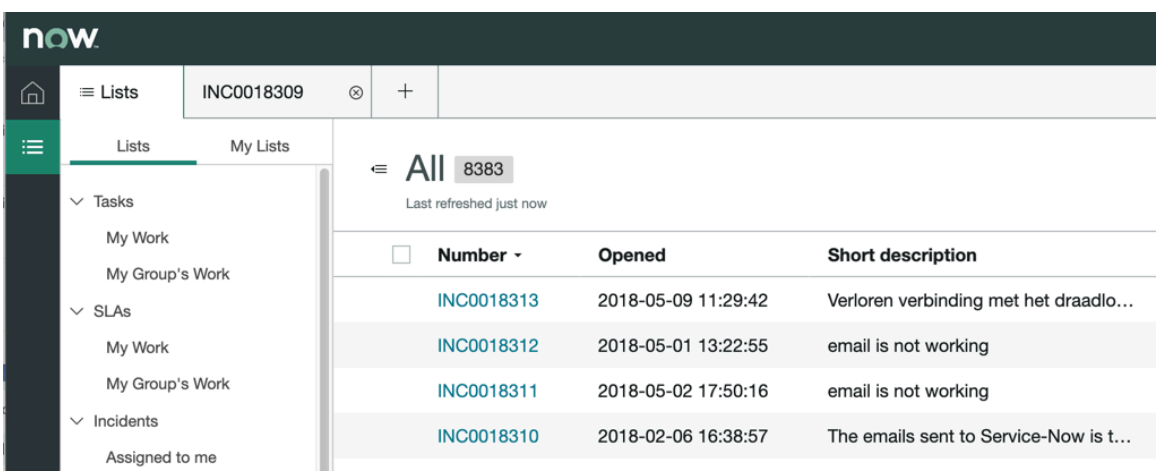
Saiba como trabalhe com listas na exibição de lista .

Trabalhe com listas no espaço

Abra uma lista de registros no espaço para que você possa escolher um para trabalhar.

Antes de Iniciar
Função necessária: Workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A exibição de lista permite que você veja informações de alto nível de todos os registros em um filtro de lista. Clicar em um campo em um registro em uma lista abre esse registro. Se o campo for clicável (uma referência, ID de documento ou URL), clicar nele não abrirá o registro, ele abrirá o registro ou URL para o qual o campo clicável aponta.



Tradução automática

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

Last refreshed indica há quanto tempo os valores na lista foram atualizados pela última vez. Para atualizar os valores, atualize a página.

Cada lista tem um URL associado. Você pode marcar uma lista como favorita para habilitar o acesso rápido a ela.

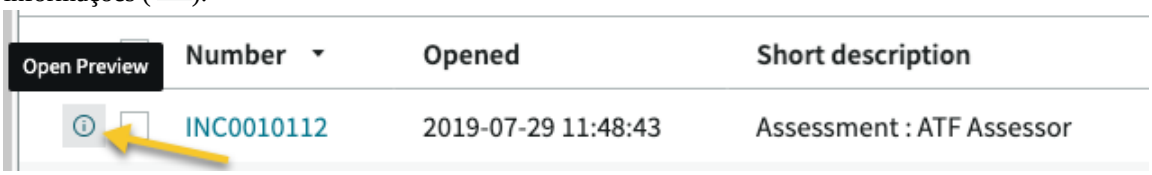
Veja como abrir uma lista para encontrar registros nos quais você deseja trabalhar.

Procedimento

1. Clique no ícone de lista ( ).
2. Encontre uma categoria de lista que contenha os registros nos quais você deseja trabalhar, por exemplo, **Tarefas** .
3. Clique em um dos filtros de lista abaixo dele.

   Por exemplo, em **Tarefas** , você pode clicar em um filtro de lista chamado **Meu trabalho** . Uma lista de registros de tarefa atribuídos a você será aberta. O título do filtro de lista e o número de registros na lista aparecem na parte superior da lista. Na imagem anterior, **Todos** a lista contém 8383 registros.

4. **Opcional:** Para visualizar um registro antes de abri-lo, mova o mouse sobre um registro e clique no ícone de informações ( ).

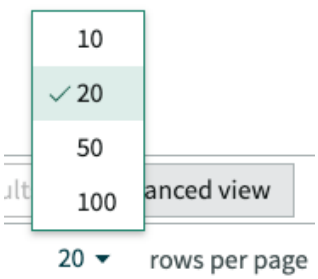


   É aberto um painel lateral que mostra o registro.

5. **Opcional:** Para mover para uma página diferente de registros, clique em um número de página ou em uma das setas para avançar ou retroceder uma página ou para a primeira ou última página de registros.



6. **Opcional:** Para mudar o número de registros exibidos em uma página, clique no número ao lado de Linhas por página e selecione um número no menu.



7. Clique em um número de registro para abri-lo.
8. **Opcional:** Para exportar os registros em uma lista em um dos seguintes formatos: CSV, XLSX, JSON ou PDF, clique no ícone de engrenagem e selecione **Exportação** .

O que Fazer Depois

Agora que você sabe como abrir uma lista e os registros nela, descubra como edite registros na exibição de lista .

Tradução automática

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

Edite registros na exibição de lista

Faça atualizações em um registro diretamente de uma lista, sem sair da lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

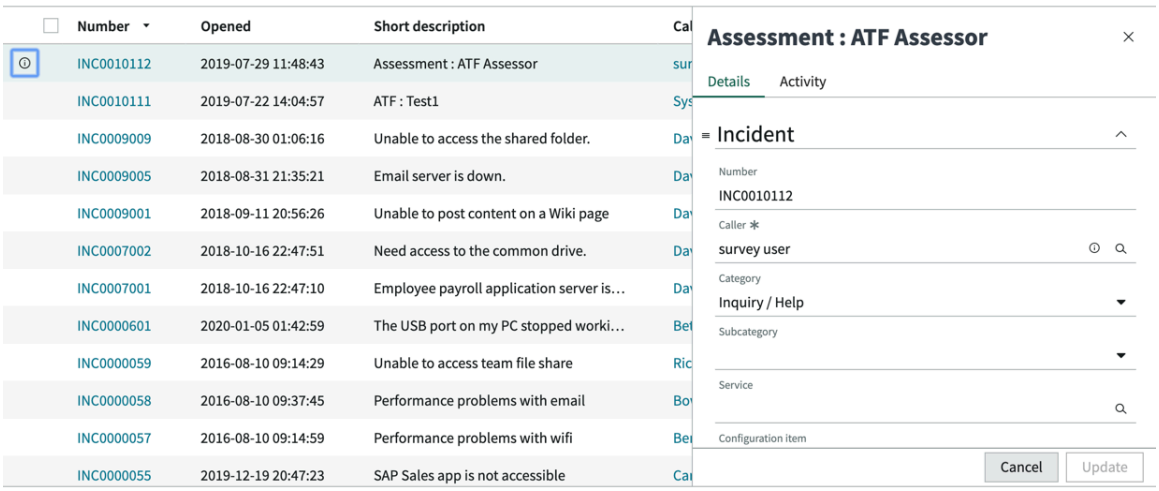
Você pode revisar um ou mais registros enquanto estiver na exibição de lista. Para saber mais sobre um registro antes de editá-lo, exiba-o e revise-o em exibição de registro .

Procedimento

1. Revise um único registro de uma lista.

a. Clique no ícone Abrir visualização ⓘ.

O registro é aberto.



b. Revise os valores nos campos e clique em **Atualização** .

2. Opcional: Revise vários registros de uma só vez.

a. Na exibição de lista, clique nas caixas à esquerda de todos os registros que você deseja revisar.



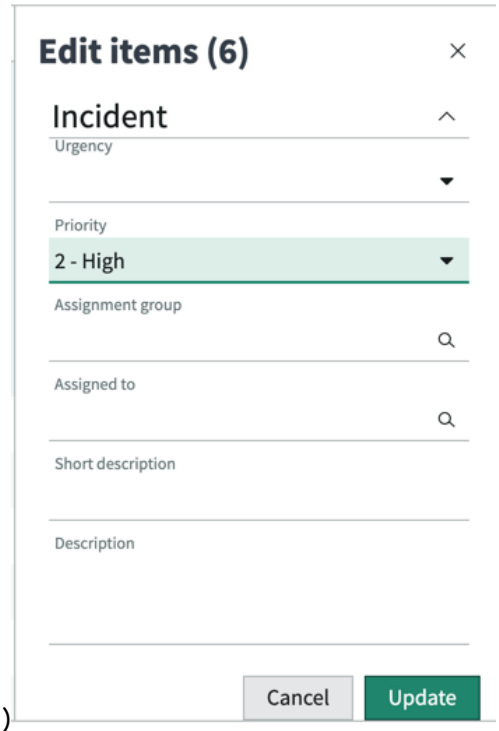
b. Clique em **Editar**.

Um painel de visualização é aberto e mostra os campos que você pode editar nos registros selecionados.

Tradução automática

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

(Optional)



c. Revise os valores nos campos e clique em **Atualização** .

O que Fazer Depois

Agora que você sabe como editar um registro na exibição de lista, saiba como classifique e filtre os registros exibidos em uma lista .

Classificar registros em listas

Classifique os registros exibidos na exibição de lista para encontrar com mais facilidade os registros nos quais você deseja trabalhar.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As listas filtradas podem conter milhares de registros. Classificá-los por valores de campo pode ajudar você a encontrar os registros nos quais deseja trabalhar. Você pode classificar a lista inteira com base em qualquer uma das colunas da lista.

Procedimento

1. Para mudar o campo pelo qual os registros são classificados, clique duas vezes no cabeçalho de uma coluna. Um ícone de ponta de seta (▲) aparece à direita do título da coluna em que você clicou e o espaço classifica a lista de registros com base nos valores dessa coluna. Uma ponta de seta apontada para baixo significa que os valores são classificados dos valores mais altos para os mais baixos.



2. **Opcional:** Para reverter a ordem de classificação, clique no ícone de ponta de seta para que a ponta de seta inverta a direção.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Em vez de classificar registros, você pode querer Filtrar registros em listas para reduzir o número de registros exibidos na exibição de lista.

Filtrar registros em listas

Filtre os registros para reduzir o número de registros exibidos na exibição de lista para que você possa encontrar os registros nos quais deseja trabalhar.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A filtragem remove registros de uma lista para que você possa exibir somente os registros nos quais tem interesse em trabalhar.

O Workspace fornece as seguintes maneiras de filtrar registros exibidos em uma lista:

- Use o ícone de filtro ( ).
- Filtre diretamente na lista usando o título da coluna.
- Filtre diretamente na lista usando os valores nas colunas.

Procedimento

1. Para filtrar registros usando o ícone de filtro ( ):

a. Clique no ícone de filtro ( ).

b. Clique em **Exibição avançada** .

c. Use o Construtor de condições para especificar as condições que um ou mais valores de campo devem atender para que um registro apareça na lista.
Por exemplo, [Ativo][is][true] e [Urgency][is][1- High].

d. **Opcional:** Para adicionar mais condições, clique em **Novo conjunto de condições** e fornecem uma condição.

e. **Opcional:** Selecione **Salvar filtro** insira um nome de filtro e escolha permissões para determinar quem pode usar o filtro.
Recupere o filtro selecionando **Usar filtro existente** e selecione o filtro.

f. Clique em **Atualizar**.

Ícone de filtro de lista mostra o número de condições que se aplicam à lista atual.

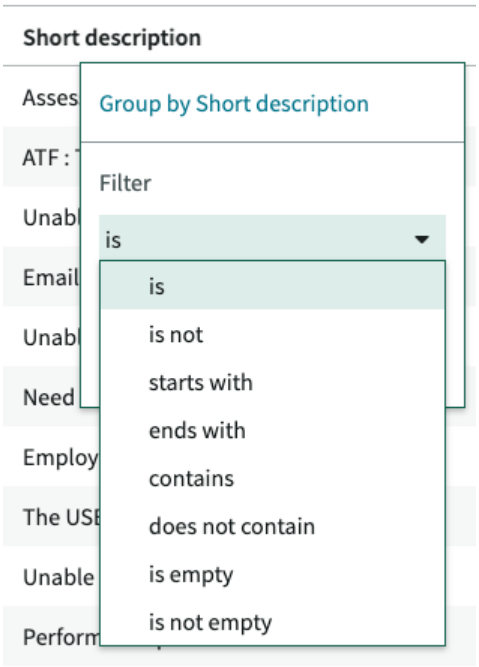
2. Filtrar registros com base nos valores de campo exibidos.
Você pode trabalhar diretamente com colunas de lista para filtrar registros.

a. Clique em **Mais ações de IU** ícone à direita do título de uma coluna.

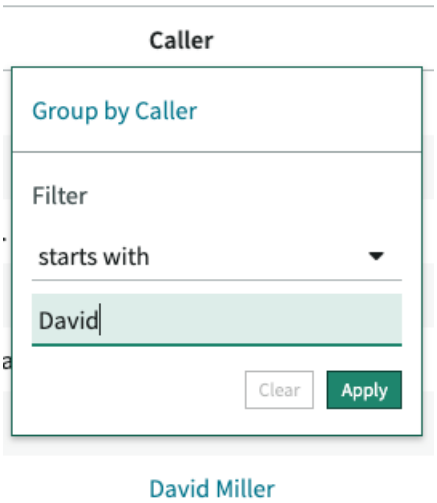
b. Clique no ícone de ponta de seta apontando para baixo ( ) e selecione uma condição de filtro, como **não é** , **começa com** ou **contém** .

Tradução automática

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



c. Insira o valor do campo para filtrar a lista na linha inferior e clique em **Aplicar** .
No exemplo a seguir, os únicos registros que aparecem têm **Solicitante** valores que começam com **David** .

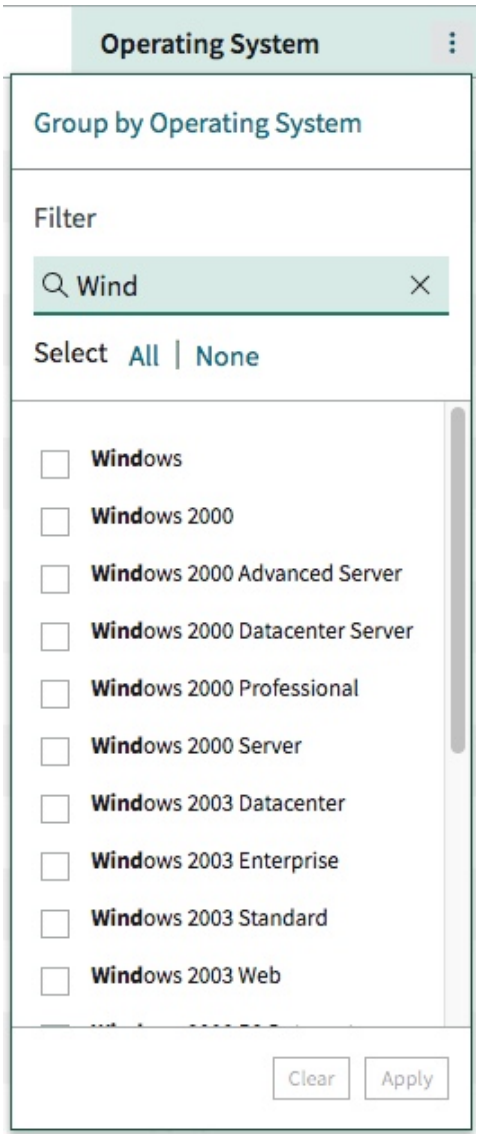


Nota: Nem todos os tipos de campo são compatíveis com filtragem de coluna. Você pode usar `Filtro avançado` e construtor de condições para criar um filtro para esses tipos de campo.

d. Se os valores vierem da tabela sys_choice, os valores possíveis (escolhas) serão exibidos com caixas ao lado deles.

Tradução automática

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



Se houver mais de dez campos, o espaço exibirá um **Filtro** , conforme mostrado aqui, para que você não precise rolar para encontrar um valor de campo. Se houver menos de dez opções, não haverá filtro de entrada em **Filtro** .

Você pode clicar em **Todos** para selecionar todos os campos ou **Nenhum** para desmarcar todos os campos. **Todos** seleciona todos os valores de campo que atendem às condições de filtro, não apenas aqueles mostrados no pop-up. Da mesma forma, **Nenhum** desmarca todos os campos que atendem às condições de filtro, não apenas aqueles mostrados no pop-up. Você pode combinar essas funções. Por exemplo, você pode filtrar Windows e selecione **Todos** e, em seguida, filtre 2000 e selecione **Nenhum** E terminam com linhas que contêm o Windows, mas não o Windows 2000.

Não é possível configurar o número de campos (10) que faz o. **Filtro** o campo de entrada é exibido.

e. **Opcional:** Para remover o filtro e restaurar todos os registros, clique em **Mais ações de IU** ícone (⋮) e clique em **Limpar** .

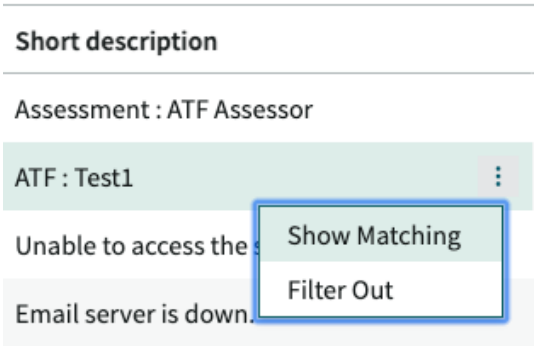
3. Filtre registros com base em valores de campo.
   Este recurso é semelhante ao da etapa anterior, mas você não pode inserir um termo para filtrar os registros.

Tradução automática

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

a. Clique em um campo no registro.

b. Clique no ícone Mais ações de IU (⋮).



c. Para remover todos os registros que não têm o mesmo valor de campo, clique em **Mostrar correspondência** .

d. Para remover todos os registros na lista que têm o mesmo valor de campo, clique em **Descartar** .
Por padrão, uma coluna classifica em ordem crescente, a menos que o tipo de dados da coluna seja uma data. As datas são classificadas em ordem decrescente.

O que Fazer Depois

Em vez de filtrar registros, talvez você queira registros de grupo na exibição de lista.

Agrupar registros em listas

Agrupe os registros exibidos na exibição de lista para encontrar com mais facilidade os registros nos quais você deseja trabalhar.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

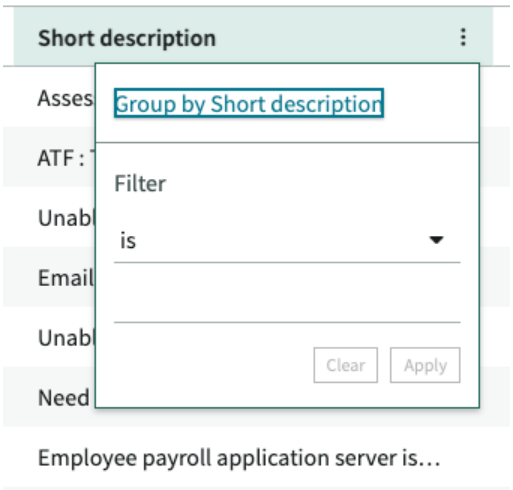
Você pode agrupar registros que têm os mesmos valores em uma coluna para ver registros semelhantes.

Procedimento

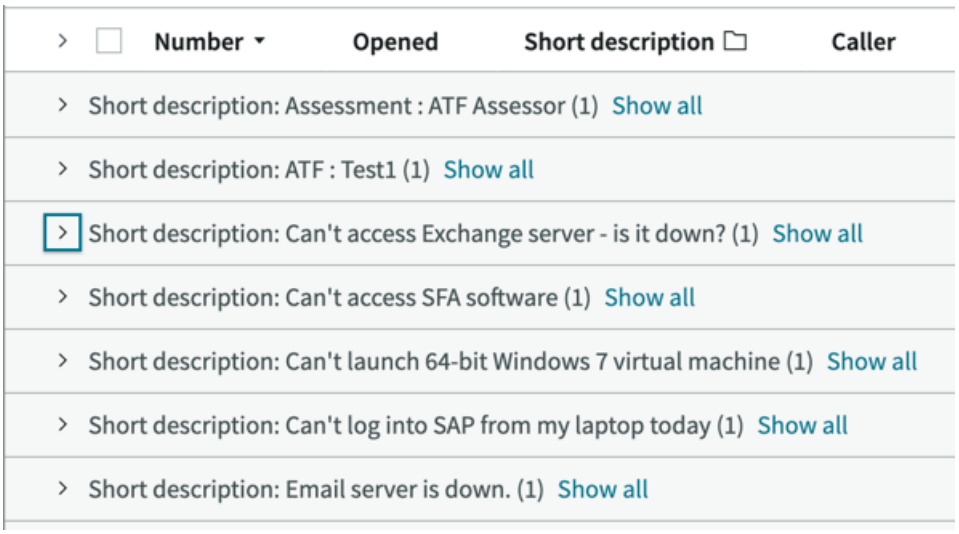
1. Mova o mouse sobre um cabeçalho de coluna e clique no ícone Mais opções (⋮).
2. Clique na primeira opção, **Agrupar por <column-heading-name>** em que <column-heading-name> é o nome da coluna em que você está clicando.

Tradução automática

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



Os registros são agrupados com base nos valores na coluna Selecionado.



O visor mostra o número de registros em cada grupo.

3. Clique no ícone de ponta de seta para abrir um grupo ( ).
4. **Opcional:** Para desagrupar os registros, passe o mouse sobre o mesmo cabeçalho de coluna, clique no ícone Mais opções ( ) e clique em **Desagrupar por <column-heading-name>** .

O que Fazer Depois

Em vez de agrupar registros, talvez você queira Filtrar registros em listas.

Criar Minhas listas no espaço

Crie suas próprias listas filtradas no espaço para monitorar seus problemas, tarefas ou problemas em **Minhas listas** .

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_workspace_user

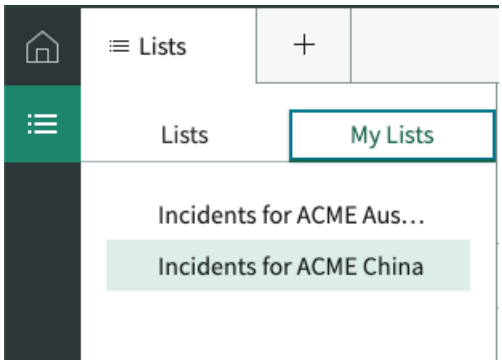
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie diferentes agrupamentos de registros do que os fornecidos pelo administrador do sistema em **Listas** guia. Por exemplo, você pode agrupar todos os registros que pertencem a incidentes associados a uma empresa específica. Você pode criar outra versão de uma

Tradução automática

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

lista existente ou criar uma totalmente nova. Essas listas só são visíveis para você. Para acessar suas listas, selecione **Minhas listas** .



Como você pode ver, **Minhas listas** não tem categorias de lista, apenas filtros de lista.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** e selecione seu espaço.
   Seu espaço é aberto.
2. Selecione **Minhas listas** .
3. Selecione **Nova lista** .
4. No formulário, preencha os campos.

Nova lista

Tipo	Campo	Descrição
Iniciar a partir de existente	Lista	Lista existente que você deseja modificar. O menu exibe todas as listas definidas pelo administrador disponíveis para seleção.
	Nome da Lista	Nome da sua lista. Este campo é anexado por padrão `_Cópia` para a lista selecionada no menu anterior.
	Selecionar colunas	Campos de registro a serem incluídos na exibição de lista. As colunas da lista selecionada são exibidas. Adicione ou remova colunas para criar a lista desejada conforme necessário.
	Adicionar filtros	Construtor de condições para criar filtros que aparecem na guia Minhas listas. Por padrão, as condições aplicadas à lista selecionada são exibidas.
Criar novo(a)	Nome da Lista	Nome da sua lista.
	Selecionar uma fonte	Tabela da qual os registros vêm.
	Selecionar colunas	Campos de registro a serem incluídos na exibição de lista. Selecione as colunas exibidas na

Tradução automática

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

Tipo	Campo	Descrição
		lista. Por padrão, este campo é preenchido com colunas de uma exibição de lista do Espaço, se houver. Se uma lista de Espaço não existir, as colunas serão preenchidas com a exibição de lista padrão da tabela selecionada.
	Adicionar filtros	Construtor de condições que é aplicado à lista.

5. Selecione **Criar**.
   A lista aparece em **Minhas listas** guia.
6. **Opcional:** Para mudar a ordem das suas listas, selecione **Reordenar** , em seguida, arraste cada lista para a ordem desejada e selecione **Concluído** .
7. **Opcional:** Para modificar ou excluir qualquer uma das suas listas, selecione o ícone de engrenagem ( ) e selecione uma das seguintes opções:

   Renomear

   Permite renomear uma lista.

   Personalizar Colunas

   Permite que você altere as colunas exibidas na lista.

   Salvar

   Salva a lista atual e os filtros subjacentes.

   Salvar como

   Salva e renomeia a lista atual e os filtros subjacentes em *`My List`*.

   Exportar

   Exportação **Minha lista** em uma variedade de formatos.

   Excluir

   Remove uma lista de *`My List`*.

Edite seu Espaço liste colunas e salve a lista

Edite quais colunas aparecem em sua lista e como elas são ordenadas e salve a lista em Minhas listas.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Nota: A personalização de coluna deve estar habilitada para os agentes.

Procedimento

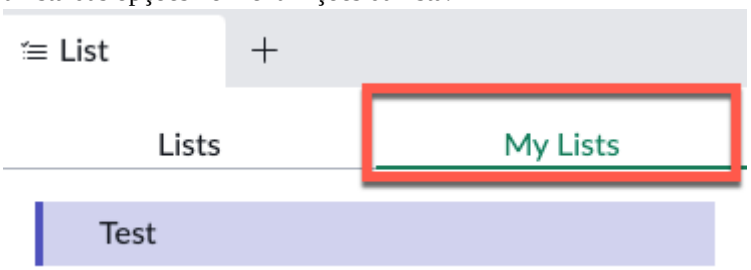
1. Em A. Espaço, selecione o ícone Ações de lista ( ).
2. Selecione **Editar colunas** no menu.
3. No modal Editar lista, mova as colunas que você deseja exibir de Colunas disponíveis para Colunas selecionadas.
   As colunas selecionadas são exibidas da esquerda para a direita com a primeira coluna exibida na extrema esquerda.

Tradução automática

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

4. Selecione o ícone Ações de lista ( ).

5. Selecione **Save** (Salvar).
   Sua configuração de lista agora está acessível em **Minhas listas** guia. Você pode renomear a lista ou excluir a lista das opções no menu Ações da lista.



Personalize seu Espaço liste colunas arrastando-as para a ordem desejada

Arraste as colunas da lista para onde você deseja.

Antes de Iniciar

A personalização da coluna deve estar habilitada.
Função necessária: agente

Procedimento

1. Arraste uma coluna usando o mouse.

   a. Em A. Espaço selecione e mantenha pressionado o ícone de captura ( ) no cabeçalho da coluna que você deseja arrastar.

   b. Arraste a coluna e coloque-a entre as duas colunas onde você deseja colocá-la.



2. Arraste uma coluna usando o teclado.

   a. Em A. Espaço, selecione o cabeçalho da coluna que você deseja arrastar e pressione **Insira** no teclado.

   b. Pressione **Insira** novamente no teclado para selecionar o ícone de captura ( ).

   c. Use as teclas de seta para mover a coluna para o local desejado.

   d. Pressione **Insira** no teclado para colocar a coluna.

Edite em linha uma ou várias células em uma lista

Edite em linha uma ou várias células da mesma coluna de uma lista para mudar simultaneamente o valor das células selecionadas.

Tradução automática

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

A edição em linha permite que você mude um campo em uma lista em vez de abrir o registro e alterá-lo no formulário. As células editadas devem estar na mesma coluna ao editar várias células.

- As células editadas devem estar na mesma coluna ao editar várias células.

- Edite os seguintes campos em linha:
  - Booliano
  - Escolha
  - Data
  - Date/hora
  - Decimal
  - Duração
  - Flutuante
  - Inteiro
  - Telefone
  - e164
  - Referência
  - Cadeia de caracteres
  - Nome da tabela
  - Marcadores
  - URL

Edição em linha usando um mouse

Edite em linha uma ou várias células da mesma coluna usando um mouse.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

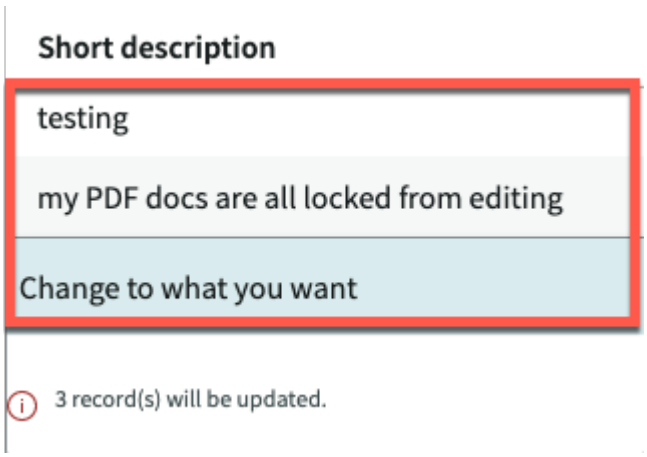
1. Edite uma única célula.
   a. Clique duas vezes em uma célula.
   b. Insira o valor desejado e pressione **Insira** .
      Para cancelar a edição em linha, pressione **esc** ou **Cancelar** ou clique fora da célula.
2. Selecione células consecutivas.
   a. Coloque o foco em uma célula.
   b. Em espera **turno** no teclado e selecione a célula final que você deseja mudar.
   c. Clique duas vezes na célula.

Tradução automática

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

d. Insira o valor desejado.
Para cancelar a edição em linha, pressione **esc** ou **Cancelar** ou clique fora da célula.

e. Pressione **Enter**.



3. Selecione células não consecutivas em uma coluna

a. Coloque o foco em uma célula.

b. Mantenha pressionado **comando** chave (ou **windows** e selecione as células que você deseja editar.
As células devem estar na mesma coluna.

c. Clique duas vezes na célula.

d. Insira o valor desejado.

e. Pressione **insira** .

Resultado
As células selecionadas exibem o novo valor do campo.

Short description
Change to what you want
Change to what you want
Change to what you want

Edição em linha usando um teclado

Edite em linha uma ou várias células da mesma coluna usando um teclado.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

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

Procedimento

1. Edite uma única célula.

   a. Com o foco em uma célula, pressione **turno** e. **Insira** no teclado.

   b. Insira o valor desejado.
   Para cancelar a edição em linha, pressione **esc** ou **Cancelar** ou clique fora da célula.

   c. Pressione **insira** .

2. Selecione células consecutivas.

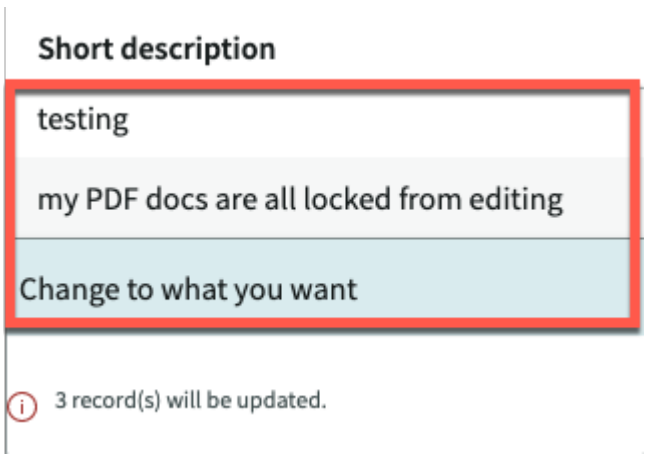
   a. Com o foco em uma célula, segure **turno** no teclado.

   b. Use as teclas de seta para selecionar células consecutivas em uma coluna.

   c. Pressione **turno** e. **Insira** no teclado.

   d. Insira o valor desejado.
   Para cancelar a edição em linha, pressione **esc** ou **Cancelar** ou clique fora da célula.

   e. Pressione **Enter**.



Resultado

As células selecionadas exibem o novo valor do campo.

Short description
Change to what you want
Change to what you want
Change to what you want

Tradução automática

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

Trabalhe por telefone em Espaço

Use o espaço para fazer chamadas telefônicas de entrada e saída se sua instância estiver integrada ao seu sistema de telefonia.

Antes de Iniciar

Função necessária: Workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode fazer o seguinte com Espaço telefone:

- Fazer uma chamada de saída
- Receber uma chamada de entrada
- Transfira uma chamada para outro usuário no sistema
- Colocar uma chamada em espera ou no mudo
- Defina seu status de disponibilidade

Procedimento

1. Siga um destes procedimentos.

Opção	Descrição
Clique no ícone de telefone na barra de navegação principal.	Insira o número de telefone em **Número** e clique **Chamada** .
Clique no ícone de telefone ao lado de Contato ou Consumidor campos no formulário.	Para seus contatos que podem ter vários números de telefone: ○ Se apenas um campo de telefone for preenchido, uma chamada será feita para esse número. ○ Se você vir uma caixa de diálogo que exibe mais de um número, clique no número desejado e feche a caixa de diálogo.

2. Clique em **Fim** para encerrar a chamada.

Obter trabalho de bate-papos

Use a caixa de entrada do agente para gerenciar seus itens de trabalho de entrada, como bate-papos, casos, incidentes e muito mais.

Para abrir a caixa de entrada do agente, selecione a Caixa de entrada ícone no barra de navegação. Quando você aceita um bate-papo, um registro de interação é criado automaticamente e captura o trabalho realizado nessa sessão.

Responsabilidades da caixa de entrada

Responsabilidades do agente	Descrição
Monitore sua caixa de entrada	Use canais de serviço designados para rotear itens de trabalho para agentes disponíveis, como solicitações de bate-papo recebidas, atribuições de caso e incidentes.

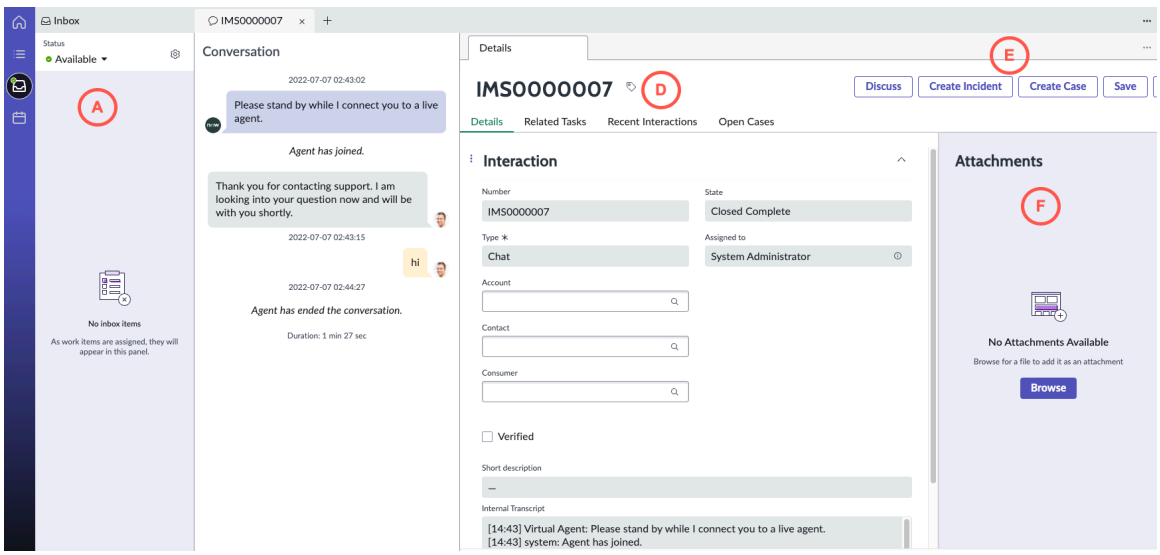
Tradução automática

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

Responsabilidades da caixa de entrada

Responsabilidades do agente	Descrição
Iniciar uma sessão de bate-papo	Aceite um bate-papo da sua caixa de entrada. Você tem um limite de tempo para aceitar um bate-papo antes que ele seja redirecionado para outro agente. O bate-papo é associado a um registro de interação que captura a conversa e o trabalho realizado durante a sessão. Durante uma sessão de bate-papo, você pode: • Adicione anexos usando a barra de ferramentas Ação. • Transfira o bate-papo para outro agente. • Adicione outro agente ao bate-papo. • Execute outras tarefas de suporte, como criar um incidente ou caso. • Use ferramentas do espaço, como a faixa de opções para obter informações ou o fluxo de atividades para revisar o trabalho relacionado.

Recursos da caixa de entrada do agente



Recurso	Descrição
(A) Caixa de entrada do agente	Exiba as filas atribuídas a você, o número de bate-papos ativos em cada fila e o tempo médio de espera para bate-papos na fila.
(B) Painel de bate-papo ativo	Exiba sua sessão de bate-papo ativa. As ações de bate-papo aparecem abaixo do bate-papo e permitem que seus agentes anexem um arquivo, adicionem um agente, transfiram o bate-papo e muito mais. Dependendo da sua configuração, eles podem exibir:

Tradução automática

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

Recurso	Descrição
	• Histórico da conversa: Mensagens de conversas anteriores são exibidas. São exibidas somente conversas anteriores entre você e o solicitante. • Histórico de conversas entre canais: Mensagens de todos os canais (incluindo Facebook Messenger, LINE, Slack, Twilio SMS, Microsoft Teams, WhatsApp e Voz) serão exibidos. • Sentimentos do cliente: Sentimentos do cliente (positivo, neutro, negativo, nulo (nenhum valor avaliado)). Os sentimentos do cliente permitem que você identifique se o sentimento de um usuário está passando de neutro/positivo para negativo para que você possa tomar medidas para movê-lo de volta para um sentimento mais positivo. • Mensagens de início e término que incluem ícones que indicam o canal usado para a conversa (bate-papo, telefone ou envio de mensagens): – Chat – Phone – Messaging
(C) Barra de ferramentas	Botões de exibição para ações disponíveis: • Ações rápidas - selecione para exibir o menu de ação rápida. • Transferir para fila - selecione para transferir a conversa para a fila. • Transferir para agente - selecione para transferir a conversa para um agente. • Anexar - selecione para adicionar um anexo à conversa. • Tradução dinâmica para bate-papo do agente habilitado - exibe se DTAC habilitado. • Estouro - selecione para exibir quaisquer ações adicionais. **Nota:** Nem todos os botões podem estar disponíveis.
(D) Registro de interação	Exiba o registro de interação (IMS). O IMS inicia a partir de um bate-papo ou chamada telefônica e lista as informações iniciais sobre o cliente e a comunicação. Você pode arquivar essa interação como um log de comunicação ou criar um incidente ou um caso baseado nas necessidades do cliente.
Botões (e)	Execute uma ação selecionando um botão: • Criar incidente • Terminar conversa • Salvar

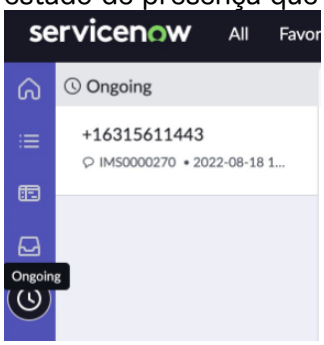
Tradução automática

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

Recurso	Descrição
	• Terminar Bate-papo • Atribuir a Mim **Nota:** Nem todos os botões podem estar disponíveis.
(F) Painel de anexos	Adicione anexos à interação. Por exemplo, você pode adicionar informações de suporte a um problema do cliente. Se os modelos estiverem disponíveis, eles serão exibidos na seção de modelos deste painel.

Mensagens em andamento

A guia Mensagens em andamento é exibida quando você tem acesso a pelo menos um estado de presença que inclui um canal de serviço baseado em mensagens.



Selecione o relógio ícone para exibir cartões para mensagens em andamento. Se o ícone de relógio tiver um número no canto superior direito este número indica o número de conversas de mensagens com mensagens não lidas. Se um cartão tiver um ponto verde, haverá uma nova mensagem para essa conversa de mensagens. O cartão também exibe o número da interação e quando a última atualização foi feita na conversa.

Aceite uma sessão de bate-papo

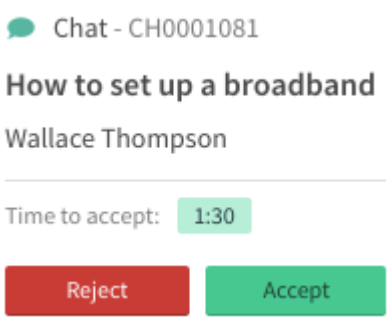
Comece uma conversa com um cliente selecionando uma fila de bate-papo na sessão de bate-papo. Você pode trabalhar em vários bate-papos em diferentes filas simultaneamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Workspace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página inicial do espaço** > **Caixa de Entrada**.
2. Em sua caixa de entrada, aceite ou rejeite um bate-papo.



Tradução automática

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

Você será conectado automaticamente ao primeiro cliente na fila de bate-papo, que é a solicitação mais antiga na fila. O painel Bate-papo ativo exibe uma mensagem pré-bate-papo confirmando a solicitação de bate-papo do cliente. Você pode revisar as informações do cliente antes de inserir uma resposta no painel Bate-papo ativo.

Nota: Se sua sessão tiver transações de longa execução, pode haver um atraso na atribuição de um item de trabalho a você e os cartões da caixa de entrada podem exibir uma mensagem "Transações atrasadas".

No espaço de bate-papo, uma guia primária de interação com uma guia secundária de detalhes aberta para a sessão. A guia secundária de detalhes oferece mais informações sobre a solicitação de bate-papo e fornece opções contextuais para executar operações relacionadas durante a sessão de bate-papo.

3. Use ferramentas de bate-papo para gerenciar o bate-papo e opções contextuais para executar tarefas relacionadas.

Opção	Descrição
Gerencie seu bate-papo	Execute as seguintes ações na barra de ferramentas Ações: ○ Adicione um anexo . ○ Transfira um bate-papo para outra fila. ○ Transfira um bate-papo para outro agente.
Executar tarefas de suporte adicionais	Envolver-se em outro trabalho de suporte durante a sessão de bate-papo usando as opções contextuais em **Detalhes** guia. Por exemplo, você pode: ○ Atualize as informações do bate-papo. ○ Crie um novo caso ou incidente. Na subguia, você pode selecionar outras opções contextuais para trabalhar em uma resolução para o caso ou incidente. Por exemplo, pode ser necessário escalar o problema. ○ Escolha uma tarefa relacionada em Mais opções (....), como enviar e-mail. ○ PESQUISE informações relevantes na base de conhecimento.

4. Para fechar a sessão de bate-papo, feche a guia ou selecione **Fechar** em **Detalhes** da interação.
Encerrar o bate-papo salva o histórico da conversa e fecha a interação. Se você fechar o bate-papo fechando a guia, perderá todo o histórico da conversa e não poderá salvar as informações no registro de interação. Se o recurso de encerramento estiver habilitado, você poderá inserir detalhes ou códigos de encerramento no registro de interação.

Transfira um bate-papo para outra fila

Roteie um bate-papo para outra fila. Qualquer agente que pertença à fila associada pode aceitar o bate-papo.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: Workspace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página inicial do espaço** > **Caixa de Entrada**.
2. Na barra de ferramentas Ação, selecione o ícone Transferir para fila ( ).
3. No painel Transferir para fila, selecione a fila para a qual transferir o bate-papo.
   Quando você transfere um bate-papo, o item de trabalho atual associado à interação é marcado como Encerrado concluído. Um novo item de trabalho é associado à nova fila e o bate-papo é adicionado à fila selecionada. Quando um agente de recebimento aceita a transferência, esse agente vê a conversa e o histórico do bate-papo no painel Bate-papo ativo. Quando você é transferido de um atendente de volta para uma fila, a lógica não verifica se há atendentes e o bate-papo vai para a fila para ser atendido por um agente.

Transfira um bate-papo para outro agente

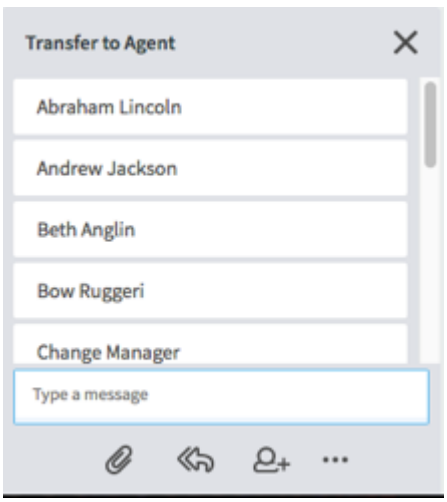
Roteie um bate-papo para outro agente no mesmo canal de serviço. Você não pode rotear um bate-papo para outro agente em um canal de serviço diferente, mesmo que os canais tenham condições de roteamento idênticas.

Antes de Iniciar
Função necessária: Workspace_user

Procedimento

1. Na barra de ferramentas Ação no painel Bate-papo ativo, selecione o ícone Transferir agente ( ).
2. Na janela Transferir para agente, selecione o agente para receber o bate-papo.

Nota: Somente o proprietário atual de um bate-papo pode transferir o bate-papo para outro agente. Caso contrário, o botão de transferência estará desabilitado.



O bate-papo transferido é listado no painel Filas do agente de recebimento. O agente de recebimento pode aceitar ou recusar a solicitação de transferência.

Adicione um anexo a um bate-papo

Os agentes podem ter documentos ou arquivos de imagem que fornecem informações adicionais para um caso. Esses documentos e arquivos de imagem podem ser adicionados como anexos à conversa para referência futura.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_workspace_user

Procedimento

1. Use um destes métodos para adicionar um anexo:
   - Na barra de ferramentas Ação, selecione o ícone de anexo ( ) em seguida, selecione o arquivo.
   - Arraste e solte um arquivo do seu computador local para a janela de bate-papo.
2. Se você adicionar um anexo durante um bate-papo, o anexo será transferido automaticamente do bate-papo ao vivo para a interação.
   Se a interação levar à criação de um caso/incidente, o anexo será transferido automaticamente para o caso/incidente.

Mude seu status no painel de bate-papo

Mude seu status enquanto você estiver em uma pausa ou off-line para que nenhum bate-papo novo seja atribuído a você. Ao retornar, você pode atualizar seu status para que todos saibam que você está de volta.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_workspace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página inicial do Espaço do agente** > **Bate-papo**.
2. No painel de bate-papo, na lista de status, selecione seu status atual.
   - Disponível: Você está disponível para receber novos bate-papos.
   - Ausente: Você não está disponível para receber novos bate-papos.
   - Offline: Você não está disponível para receber novos bate-papos.

O que Fazer Depois
Ajuste seu status dependendo da sua disponibilidade.

Configure um novo alerta de bate-papo ou item de trabalho

Configure um alerta sonoro para notificar você quando um novo bate-papo ou item de trabalho chegar em seu Espaço do agente caixa de entrada. Somente os agentes inscritos no canal de serviço correspondente podem alterar as configurações.

Antes de Iniciar

- Instale o plug-in do Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa).
- Habilitar Notificações da área de trabalho para o navegador.

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: As notificações desempenham um papel crucial no fluxo de trabalho de um agente. No entanto, à medida que os navegadores continuam otimizando o uso de recursos, eles podem pausar ou suprimir notificações em determinados ambientes ou cenários. Para garantir que os agentes recebam alertas oportunos, recomendamos testes e ajustes completos nas configurações e no comportamento do usuário. Lembre-se de que cada navegador tem sua própria implementação e restrições, portanto, o que funciona em um pode não funcionar em outro.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Em seu Espaço do agente caixa de entrada, selecione as configurações (ícone).
2. Para receber notificações na área de trabalho para novos itens em sua caixa de entrada, ative **Notificações da área de trabalho da caixa de entrada** .
   Essas notificações serão entregues se o Espaço do agente a guia do navegador está aberta, mas não está em foco no momento.
3. Para receber alertas audíveis para novos itens em sua caixa de entrada, ative **Alertas de áudio da caixa de entrada** .
   Esses alertas serão entregues se o Espaço do agente guia do navegador aberta, não importa se a guia está em foco ou em segundo plano.
4. Para receber notificações na área de trabalho para novas conversas em sua caixa de entrada, ative **Notificações da área de trabalho de conversa** .
   Essas notificações serão entregues se o Espaço do agente a guia do navegador está aberta, mas não está em foco no momento.
5. Para receber alertas audíveis para novos bate-papos em sua caixa de entrada, ative **Alertas de áudio da conversa** .
   Essas notificações serão entregues se o Espaço do agente a guia do navegador está aberta, não importa se a guia está em foco ou em segundo plano.
6. Para receber notificações do navegador, você deve ter esta configuração:
   a. Chrome como seu navegador.
   b. Configurado para receber notificações da área de trabalho de conversa.
   c. A guia do navegador do espaço não está em foco.
   d. Há uma nova mensagem em uma conversa atribuída a você.

Para obter informações adicionais, confira Configuração do Bate-papo do agente .

Monitore conversas de bate-papo

Os supervisores de bate-papo podem exibir conversas de bate-papo em andamento e ingressar nelas para ajudar agentes e solicitantes no Espaço Bate-papo do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Listas** > **Interações** > **Interações de Bate-papo Ativas**.
2. Selecione uma interação de bate-papo ativa na lista.
3. Se Conversa particular entre agentes instalado, um agente pode solicitar ajuda digitando `/help` Na janela Bate-papo ativo.
   Uma mensagem é enviada somente para o supervisor de bate-papo, o solicitante não vê esta mensagem.
4. No painel Bate-papo ativo, clique em **Ingressar** .

Uma notificação permite que o agente e o solicitante saibam que você entrou no bate-papo. As mensagens enviadas ficam visíveis para o agente e o solicitante.

Nota: Sua presença não será conhecida até que você ingresse em um bate-papo.

Tradução automática

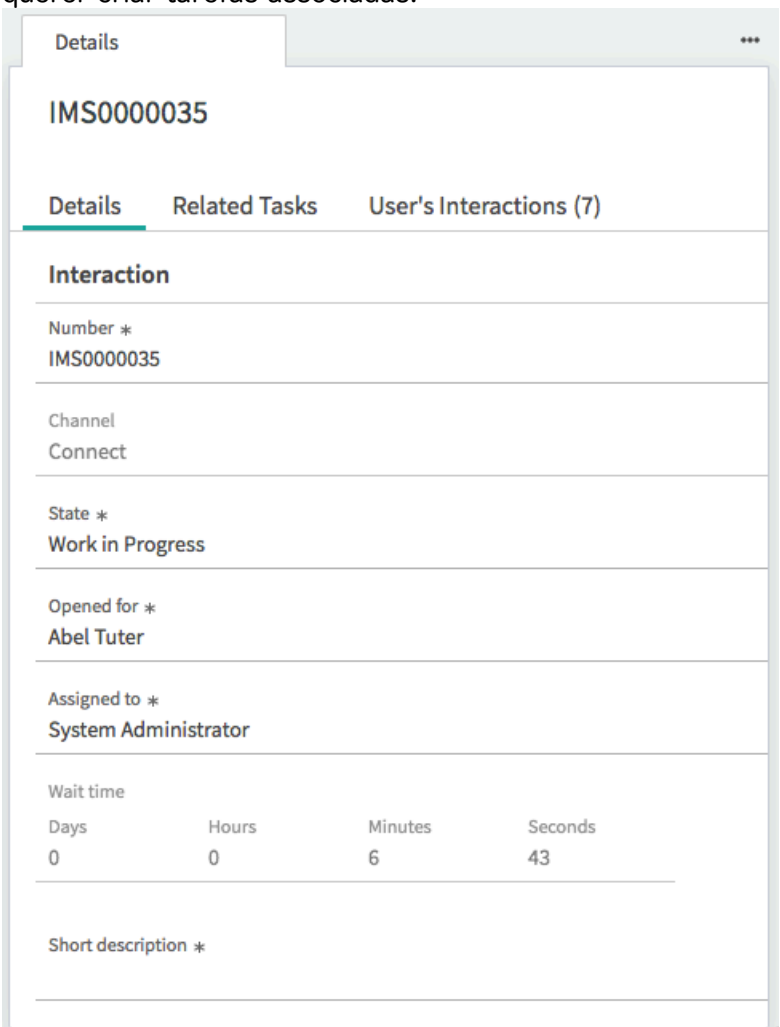
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

5. Se Conversa particular entre agentes instalado, clique em **Enviar mensagem privada** para enviar uma mensagem ao agente.
   O solicitante não vê esta mensagem, somente o agente vê a mensagem.

Registros de interação em Espaço

Usando um registro de interação, os agentes podem criar ou fazer referência a informações do cliente a partir de um contato do cliente. Os agentes podem decidir se a conversa é um incidente, caso ou solicitação.

Uma interação representa uma solicitação de assistência feita por meio de bate-papo, chamada telefônica ou balcão de serviços. As interações podem ser roteadas para filas para atribuição ou atribuídas aos agentes diretamente. Os agentes de suporte podem criar casos, solicitações ou incidentes a partir da interação. As interações também podem ser usadas para capturar solicitações do tipo one-and-done em que um agente pode não querer criar tarefas associadas.



Recurso	Descrição
Formulários Detalhes, Tarefas relacionadas, Interações do usuário	**Detalhes** guia que mostra informações detalhadas do registro de interação. **Tarefas relacionadas** mostre tarefas relacionadas à interação no painel de formulário, por exemplo, um novo incidente. **Interações do usuário** mostra todas as interações relacionadas a usuários específicos.

Tradução automática

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

Recurso	Descrição
Número	O número está associado a cada interação com o cliente.
Tipo	Registra o tipo de comunicação do canal, como bate-papo, telefone, balcão de serviços ou envio de mensagens. **Nota:** **Telefone** É um tipo disponível de comunicação de canal quando o plug-in OpenFrame (com.sn_openframe) está ativado.
Estado	Estado do registro de interação: • Novo(a) • Trabalho em andamento • Encerrado concluído • Encerrado abandonado • Em espera
Motivo do estado	Estado atual do registro de interação: • Aguardando o cliente • Aguardando interno • nulo Este campo aparece somente para interações do tipo de mensagem.
Aberto(a) para	Cliente que inicia ou recebe a comunicação.
Duração	Rastreia a quantidade de tempo que um agente gasta trabalhando em uma interação.
Atribuição a	Agente ao qual o registro de interação está atribuído.
Tempo de espera	Tempo necessário para responder inicialmente ao cliente.
Descrição Resumida	Descrição resumida da interação. **Nota:** O campo Descrição resumida está vazio por padrão, mas não pode ficar vazio quando o registro é encerrado, salvo ou associado a uma tarefa relacionada. Preencha a descrição resumida e feche, salve ou associe o registro, ou você não poderá arquivar o registro.

Enquanto você está em uma interação, as tarefas que são exibidas ou criadas na interação são registradas automaticamente nas tarefas relacionadas à interação.

Como associar perfis de usuário a interações de mensagens

Quando um solicitante envia uma mensagem, o sistema verifica se o identificador corresponde a um perfil de usuário do canal existente. Os perfis de usuário do canal são usados para rastrear as identidades dos participantes da conversa usando um identificador associado à origem da mensagem. Para mensagens SMS, o identificador é o número de telefone do qual a mensagem foi enviada.

Tradução automática

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

Se houver um perfil de usuário do canal correspondente	• Uma nova interação é iniciada. • Ou A mensagem está associada a uma interação contínua para o perfil de usuário do canal correspondente.
Se não houver perfil de usuário do canal correspondente	• Um novo perfil de usuário do canal é criado. • Uma nova interação que faz referência ao novo perfil de usuário do canal é criada. • Se o identificador corresponder a um usuário, ele preencherá o campo Documento do usuário do perfil de usuário do canal e o campo Aberto para da interação com uma referência a esse usuário.

Criar um incidente a partir de uma interação

Você pode criar um registro de problema diretamente de uma interação quando o cliente faz contato sobre um problema e você precisa investigar.

Antes de Iniciar

- Função necessária: Workspace_user ou admin
- Ative o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - com.snc.best_practice.problem
- Selecione **Permitir a criação de problemas a partir da interação** (*`glide.problem.interaction.allow_create`*propriedade do problema

Nota: O recurso de interação é uma maneira mais eficiente de criar um problema a partir de uma interação do que o plug-in Novo recurso de chamada da Central de serviços Call (com.snc.service_desk_call) que você pode ter usado anteriormente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do espaço**.
2. Clique no ícone de lista ( ) E clique na lista de interações.
3. Clique no registro de interação a partir do qual você deseja criar um problema.
4. Na página Interação, clique no ícone Mais ações ( ) e selecione **Criar problema** .
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Problema

Campo	Descrição
Número	Gerado automaticamente. Número que identifica o registro do problema.
Relatado pela primeira vez por	Tarefa que primeiro identificou esse problema.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Categoria e subcategoria	Grupo ao qual o problema pertence, como software ou hardware. Após selecionar a categoria, selecione a subcategoria, se aplicável.
Serviço	O serviço de negócio ao qual o problema se aplica.
Item de configuração	Item de configuração (IC) ao qual o problema se aplica. A classe de IC do item de configuração selecionado identifica o tipo de problema, por exemplo, hardware, rede ou banco de dados.
Estado	Processo de gestão de estado. O valor do campo muda conforme o problema prossegue de um estado para outro. Os estados disponíveis são: **Novo**, **Avaliar**, **Análise de causa raiz**, **Correção em andamento**, **Resolvido** e **Encerrado**. **Nota:** Para acessar o novo processo de gestão de estados, ative o plugin de Prática recomendada de gestão de problemas — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Impacto	Efeito que o problema tem nas operações de negócios, por exemplo, Grande perda de receita.
Urgência	Até que ponto a resolução do problema pode demorar.
Prioridade	A rapidez com que o Central de serviços deve lidar com a tarefa. O campo **Prioridade** é automaticamente definido como **Impacto** e **Urgência**.
Grupo de atribuição	Grupo ao qual o problema está atribuído.
Atribuído a	Coordenador de problemas a quem o problema é atribuído. Se uma regra de atribuição for aplicável, o problema será atribuído automaticamente ao usuário ou grupo apropriado.
Declaração do problema	Breve descrição do problema. **Nota:** Ative o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Descrição	Descrição detalhada do problema.
Anotações	
Lista de anotações de trabalho	Usuários que recebem notificação quando anotações de trabalho são adicionadas ao problema.
Anotações de trabalho	Anotações informativas sobre o trabalho realizado no problema.
Informações de análise	
Solução alternativa	Método usado para superar o problema.Se ainda não houver resolução disponível.
Anotações de causas	A causa do problema.
Informações sobre a resolução	
Resolvido	Gerado automaticamente. A data e a hora em que o usuário resolveu o problema.
Resolvido por	Gerado automaticamente. O usuário que resolveu o problema.
Corrigir anotações	Como o problema foi corrigido.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Informações geradas automaticamente	
Aberto(a)	Gerado automaticamente. Data e hora em que o usuário abriu o problema.
Aberta por	Gerado automaticamente. Usuário que abriu o problema.
Confirmado	Gerado automaticamente. Data e hora em que o problema foi confirmado como um problema.
Confirmado por	Gerado automaticamente. Usuário que acessou o problema e confirmou que era um problema.

6. Clique em **Salvar**.
   Um registro de problema é criado e o registro aparece na lista relacionada Tarefas relacionadas no formulário de Interação.

Crie uma mudança padrão a partir de uma interação

Crie um registro de mudança padrão diretamente de um Gestão de interações implementar uma mudança pré-aprovada e de baixo risco sem precisar passar por Gestão de mudanças módulo para implementá-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: Workspace_user ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço** > **Página inicial do espaço**.
2. Abra o registro de interação a partir do qual você deseja criar uma mudança padrão.
3. No formulário de interação, clique no ícone mais ações ... e clique em **Criar mudança padrão**.
4. Na página Novo Item do catálogo, selecione a mudança padrão e clique em **Enviar** .
   Uma mudança padrão é criada e o registro aparece na lista relacionada de tarefas Relacionadas no formulário Gestão de interações .

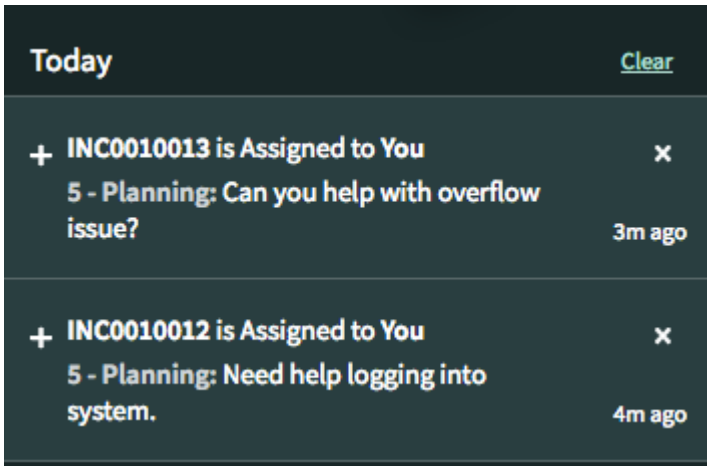
Recebendo notificações no espaço

Você pode receber notificações do espaço para obter atualizações imediatas sobre os registros em que está trabalhando sem sair do espaço.

As notificações apresentam atualizações sobre os registros nos quais você está trabalhando ou sendo atribuído, independentemente de o registro estar aberto ou não no espaço. Por exemplo, uma notificação pode mostrar que você foi atribuído no incidente.

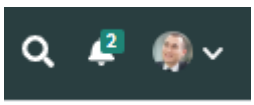
Tradução automática

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



Você pode clicar na notificação para abrir o registro.

Você pode abrir todas as suas notificações clicando no ícone da bandeja de notificações ( ).



O número do selo indica o número de notificações não lidas.

O espaço exclui notificações após sete dias.

Análise da plataforma em seu Espaço

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

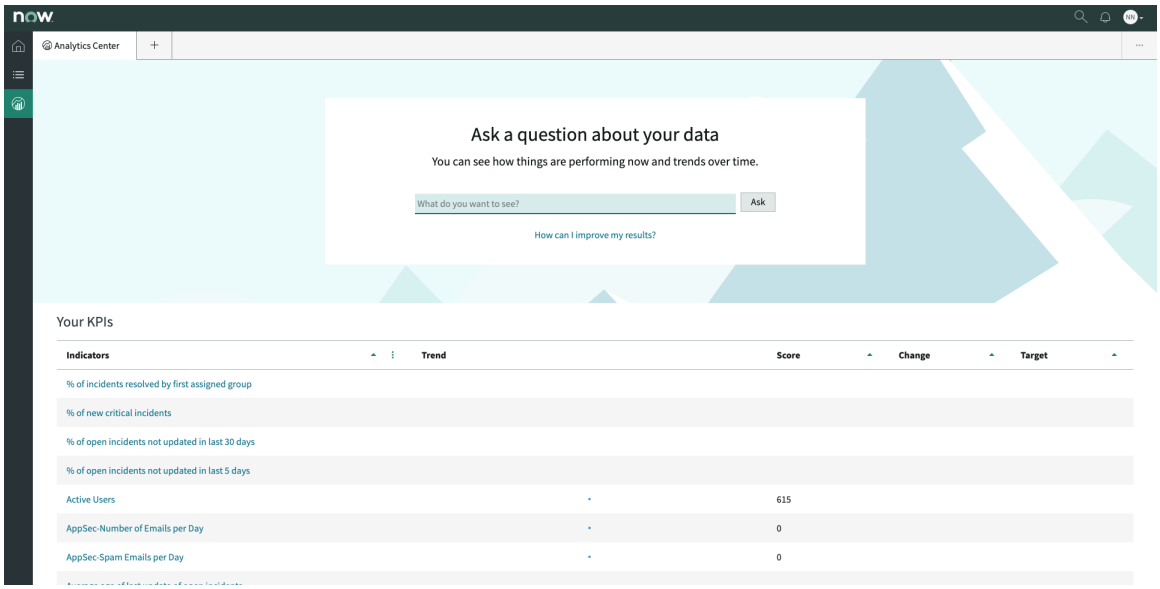
No Espaço de análise da plataforma, você pode:

- Faça uma pergunta de linguagem natural e veja as análises relevantes em uma visualização.
- Exiba qualquer painel do Next Experience que você possui ou tenha sido compartilhado com você.
- Crie painéis e visualizações de dados a partir do tempo de execução do espaço.
- Detalhe seus KPIs, aplicando filtros para dividir seus dados e aplicando agregações e ferramentas estatísticas.

Para obter mais informações, consulte Performance Analytics e emissão de relatórios para o espaço

Tradução automática

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



Trabalhando em registros em seu Espaço

Usar Espaço e fornecem informações para seus clientes e processar solicitações.

Recursos de retorno de chamada

Se o recurso de retorno de chamada estiver habilitado, os clientes poderão solicitar um retorno de chamada em vez de aguardar a disponibilidade do agente. As interações de retorno de chamada são roteadas para eles, quando estão disponíveis. Para retornos de chamadas telefônicas, a discagem automática ocorrerá ao aceitar o item de trabalho no **Caixa de entrada** . No entanto, o agente também pode usar o ícone de telefone no espaço para ligar para o cliente diretamente se a discagem automática não tiver êxito. Os agentes podem executar as seguintes ações no espaço .

Nota: Os agentes podem ver o nome do cliente no cartão de retorno de chamada da caixa de entrada.

Ações de retorno de chamada

Campo	Descrição
Tentar novamente o retorno de chamada	Os agentes podem tentar um retorno de chamada novamente, selecionando o botão **Mais ações** e, em seguida, **Tentar retorno de chamada**. As exibições do menu **Motivo** e os agentes têm as seguintes opções para escolher. • Período de silêncio • Correio de voz • O cliente está ocupado • Outro
Fechar retorno de chamada	Se o problema for resolvido, os agentes poderão fechar o retorno de chamada. Se encerrado, o sistema não tentará retornos de chamada e a tarefa de retorno de chamada será encerrada. Os agentes podem escolher uma das opções a seguir para fechar um retorno de chamada.

Tradução automática

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

Ações de retorno de chamada

Campo	Descrição
	• Resolvido • Outro Quando um retorno de chamada é encerrado, os agentes podem ver a transcrição e uma gravação da conversa no **Conversas** guia. **Nota:** A gravação também é adicionada ao fluxo de **atividades** e à guia **Anexo**.

Crie um registro no espaço

Crie um registro no espaço no menu da guia Registro ou em uma lista.

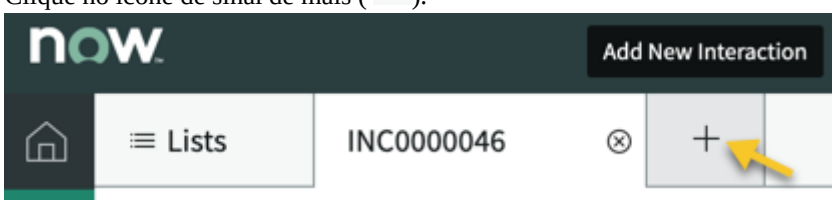
Antes de Iniciar
Função necessária: Workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar um registro para capturar o trabalho que está fazendo. Por exemplo, após uma chamada telefônica, você pode criar um registro de interação ou incidente. No registro, você captura as informações obtidas na chamada telefônica.

Os tipos de registros que você pode criar são configurados pelo administrador do sistema. O padrão é um registro de interação. Se você colocar o mouse sobre o ícone de sinal de adição (+), a lista de registros que você pode criar é exibida.

Procedimento

1. Clique no ícone de sinal de mais (+).



Observe que o tipo de registro aparece quando você coloca o mouse sobre o ícone.

Se você só puder criar um tipo de registro, um formulário em branco do registro será exibido. Se o administrador do sistema configurou o espaço para que você possa criar vários tipos de registro, o espaço exibirá uma lista desses tipos de registro. Em seguida, selecione o tipo que deseja criar e esse tipo de registro em branco será exibido.

Nota: Se você tiver acesso a mais de um domínio, o preenchimento de um solicitante ou empresa no formulário de registro associará o registro ao domínio do solicitante ou da empresa.

2. No formulário, preencha os campos e clique em **Salvar** .

Trabalhar em registros de retorno de chamada no seu espaço

Usar Espaço para trabalhar em registros de retorno de chamada originados de Retorno de chamada omnicanal

Tradução automática

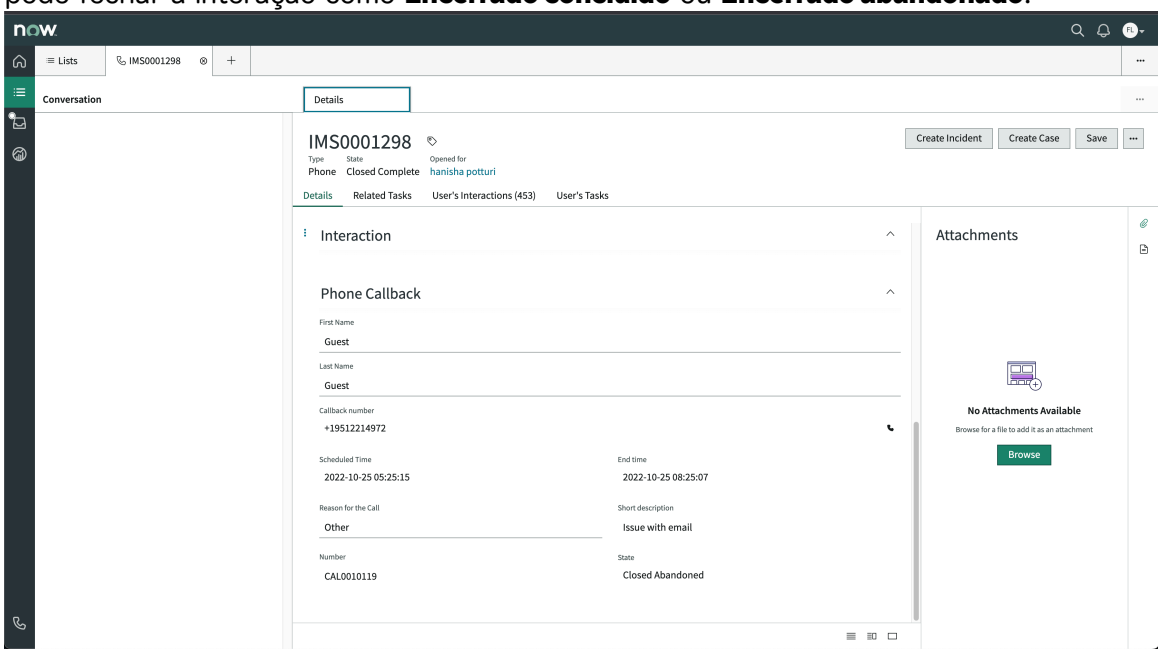
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Visão geral

Retorno de chamada omnicanal é um ServiceNow AI Platform® recurso que fornece uma opção de retorno de chamada em vez de aguardar na fila por um agente disponível. Atribuição avançada de trabalho roteia os itens de trabalho de retorno de chamada para os agentes disponíveis, e os registros de interação são criados para cada solicitação de trabalho de retorno de chamada. Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte Os registros de interação aparecem em Espaço para serem trabalhados pelos agentes.

Os agentes podem trabalhar nos registros dos seguintes cenários de retorno de chamada.

- Retorno de chamada recorrente: AWA roteia um item de trabalho de retorno de chamada para um agente disponível com base no intervalo de tentativa de retorno de chamada predefinido. O agente recebe um cartão de aceitação de **Retorno de chamada**. Quando o agente aceita o item de trabalho de retorno de chamada, a discagem automática inicia uma chamada para o usuário. Com base na resolução, o agente pode fechar a interação ou enfileirar novamente o retorno de chamada.
- Clique para chamar: O agente pode chamar diretamente o usuário final usando o ícone de telefone no registro de interação se a discagem automática não estiver habilitada ou a chamada inicial não tiver sido bem-sucedida.
- Retorno de chamada de voz agendado: quando um usuário solicita um retorno de chamada de voz em sua data e hora preferenciais, um registro de interação com detalhes de retorno de chamada é criado um minuto antes da hora da chamada agendada e um agente recebe o item de trabalho de retorno de chamada. Quando o agente aceita o item de trabalho de retorno de chamada, a discagem automática inicia uma chamada para o usuário. Com base no resultado, o agente pode fechar a interação como **Encerrado concluído** ou **Encerrado abandonado**.

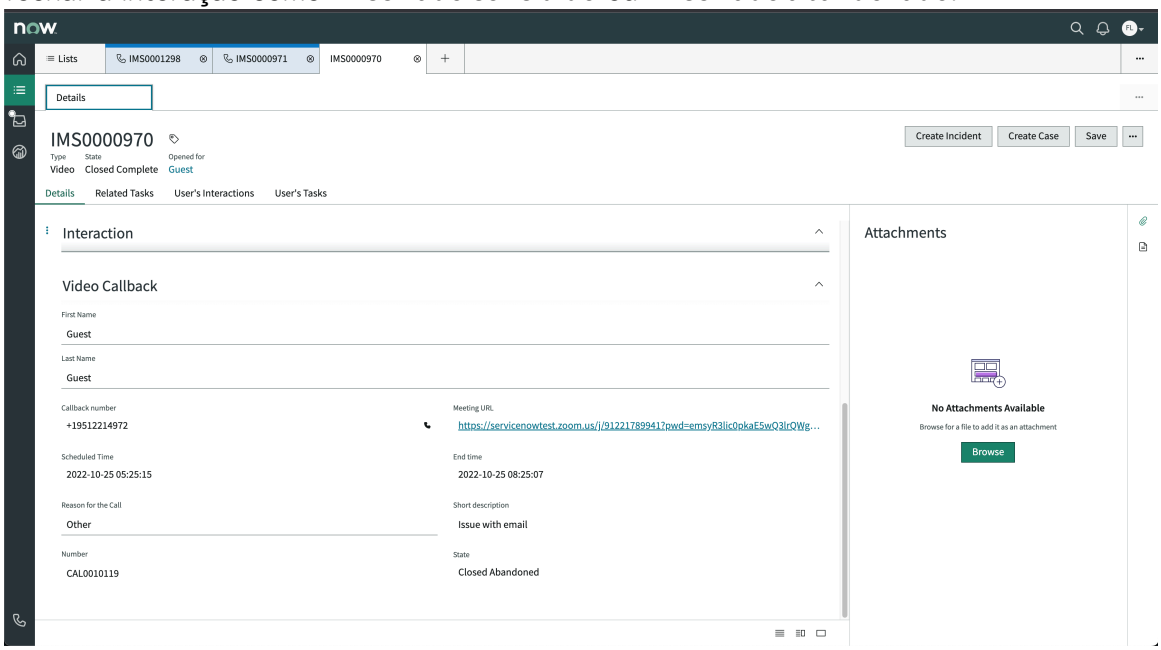


- Retorno de chamada de vídeo agendado: quando um usuário solicita um retorno de chamada de vídeo em sua data e hora preferenciais, um registro de interação com detalhes de retorno de chamada é criado, incluindo uma

Tradução automática

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

URL para iniciar a chamada de vídeo. Com base no resultado, o agente pode fechar a interação como **Encerrado concluído** ou **Encerrado abandonado**.



Ações do retorno de chamada

Campo	Descrição
Tentar novamente o retorno de chamada	Os agentes podem tentar um retorno de chamada novamente, selecionando o botão **Mais ações** e, em seguida, **Tentar retorno de chamada**. As exibições do menu **Motivo** e os agentes têm as seguintes opções para escolher. • Período de silêncio • Correio de voz • O cliente está ocupado • Outro
Fechar retorno de chamada	Se o problema for resolvido, os agentes podem fechar o retorno de chamada. Se encerrado, o sistema não tentará retornos de chamada e a tarefa de retorno de chamada será encerrada. Os agentes podem escolher uma das opções a seguir para fechar um retorno de chamada. • Resolvido • Outro Quando um retorno de chamada é encerrado, os agentes podem ver a transcrição e uma gravação da conversa na guia **Conversas**. **Nota:** A gravação também é adicionada ao fluxo de **atividades** e à guia **Anexo**.

Tradução automática

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

Tradução dinâmica suporte em seu Espaço

Tradução dinâmica suporte em Espaço habilita a tradução sob demanda de texto em comentários e anotações de trabalho no Fluxo de atividades e em formulários.

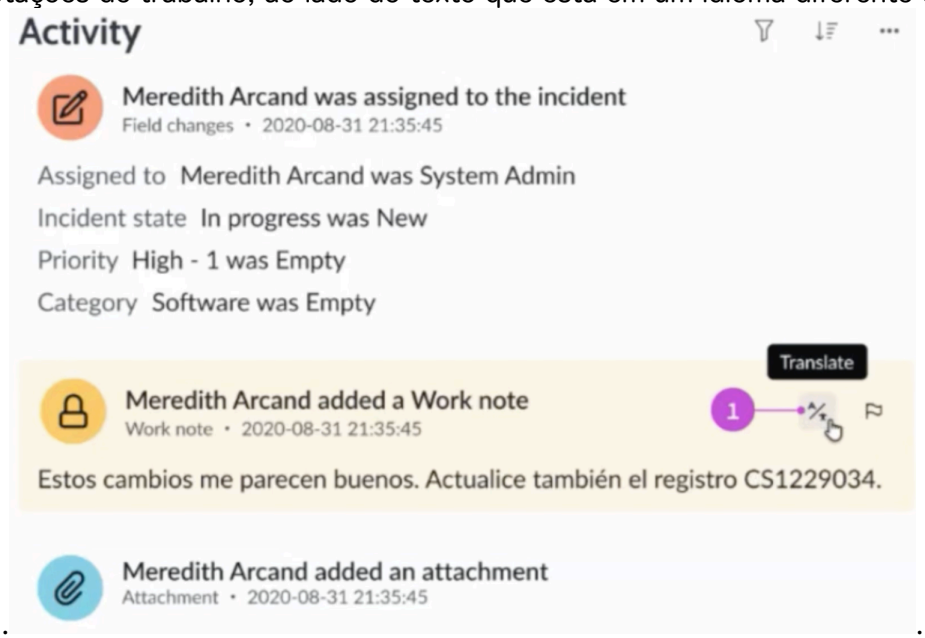
Configuração da Tradução dinâmica

Para habilitar e configurar Tradução dinâmica para Fluxo de atividades, faça o seguinte.

1. Ative o. Tradução dinâmica plug-in (com.glide.dynamic_translation). Para obter mais informações, consulte Ative a Tradução dinâmica .
2. Configurar Tradução dinâmica para o provedor de serviço de tradução. Para obter mais informações, consulte Integração com outros serviços de tradução .

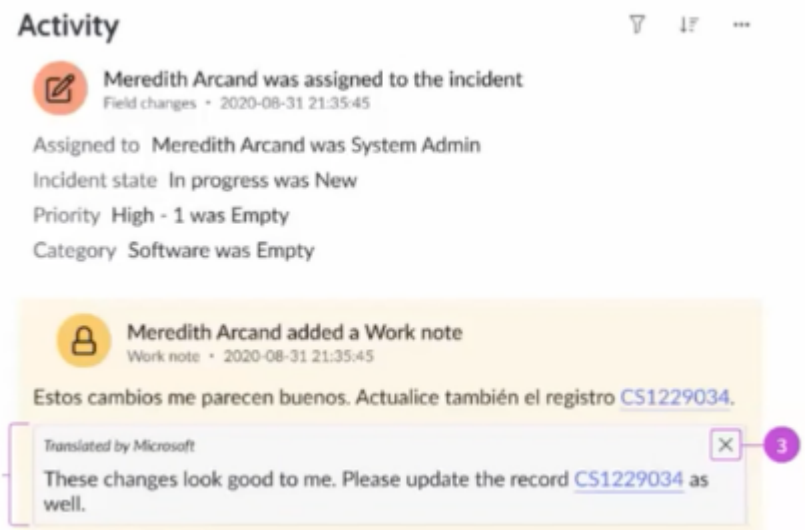
Botão Tradução no Fluxo de atividades

. **Traduzir** o ícone aparece em Fluxo de atividades para comentários e anotações de trabalho, ao lado do texto que está em um idioma diferente do seu.



.

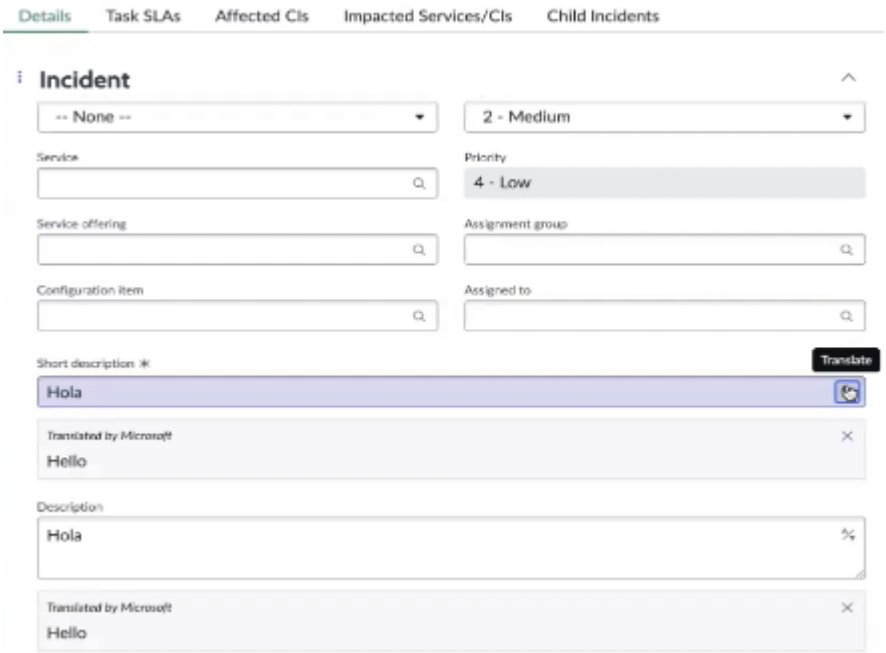
O resultado da tradução é exibido abaixo do texto original. Se a tradução não estiver configurada corretamente, uma mensagem de erro será exibida.



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

Botão Tradução em formulários

Tradução dinâmica também pode ser configurado para formulários em Espaço.



Para configurar Tradução dinâmica para campos de formulário, faça o seguinte.

1. Navegue até um registro que precisa de tradução habilitada.
2. Clique com o botão direito do mouse em um campo de formulário que precisa de tradução e selecione **Configurar Dicionário** .
3. Em **Atributos** lista relacionada, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos conforme segue.
   - Em **Atributo** campo, pesquise **Tradução dinâmica habilitada** .
   - No campo **Valor**, insira verdadeiro.
5. Selecione **Enviar**.

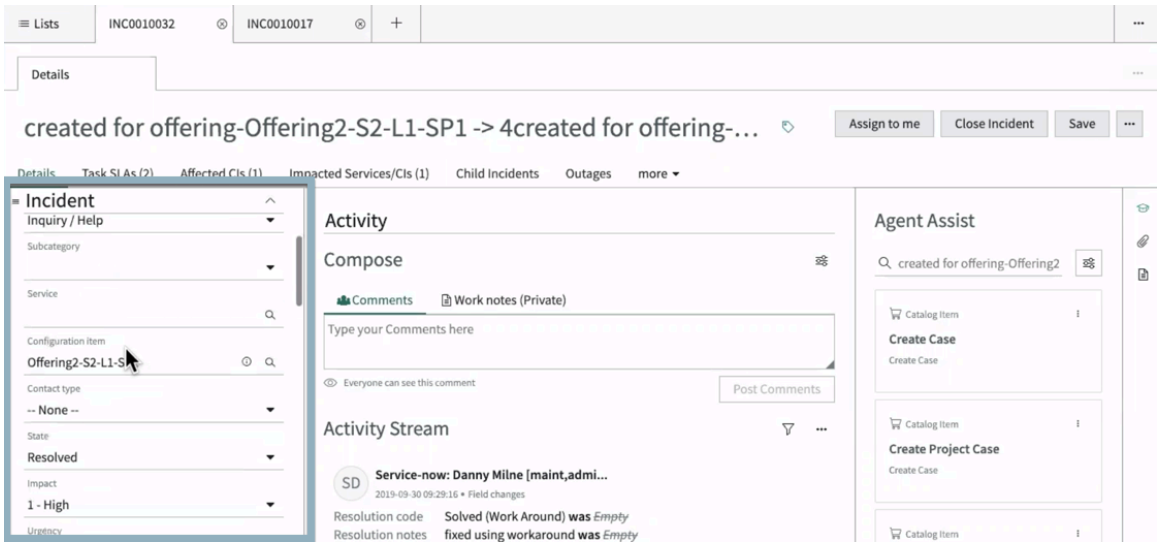
Obter ou adicionar informações a um registro

Use o painel de formulário para descobrir informações detalhadas sobre um registro, informações relacionadas ao registro em aberto e para fazer entradas no registro.

Obtendo informações detalhadas do registro

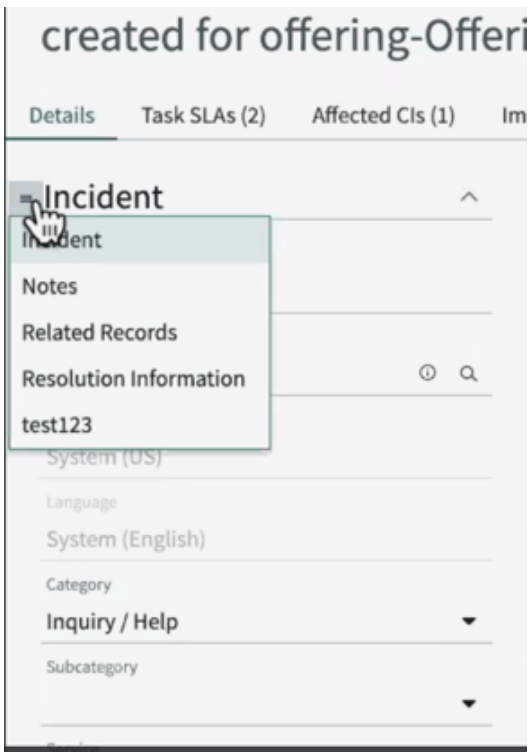
Para obter informações detalhadas sobre um registro, clique em **Detalhes** guia. Os conteúdos, que aparecem no painel de formulário, são muitos dos campos em um registro. O administrador configura quais campos você vê.

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



Você pode variar a largura do painel de formulário arrastando o lado direito dele.

Você pode rolar por todos os campos ou pular para uma seção no **Detalhe** guia. Para ir para uma seção, clique no ícone de menu (à esquerda do tipo de registro para exibir as seções no painel de formulário. Clique no título da seção para a qual você deseja pular. Por exemplo, na imagem a seguir, se você clicar em **Anotações** , os campos de registro rolam para cima até **Anotações** seção.



Obtendo informações relacionadas ao registro em aberto

O menu Itens relacionados fornece guias que exibem informações relacionadas ao registro em aberto.



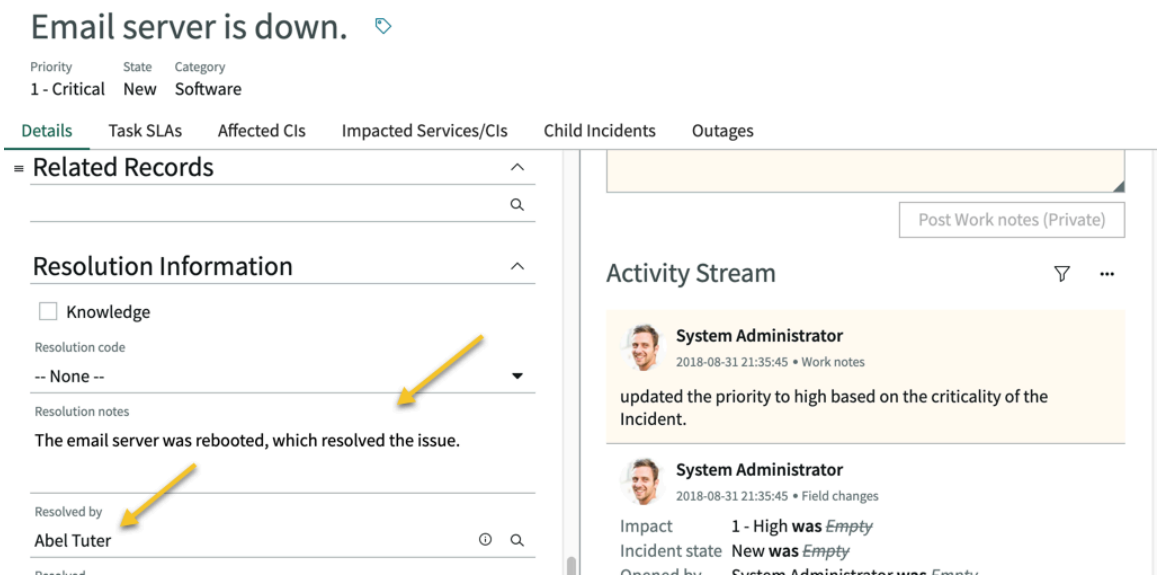
Tradução automática

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

Clique nestas guias para entender o que este registro pode estar afetando. Por exemplo, clique em **Serviços afetados** exibe os serviços afetados pelo incidente no registro aberto. Para obter mais informações, consulte Obtenha informações relacionadas ao registro em aberto .

Adição de informações a um registro

Ao trabalhar em um registro, você pode adicionar ou revisar alguns dos campos no registro. Você pode fazer isso no **Detalhes** guia. Por exemplo, em **Detalhes** , você pode mudar **Urgência** valor do registro para **1 - atrasado** ou, depois de resolver um problema, insira um resumo da resolução em **Anotações de resolução** seção. Depois de inserir ou alterar informações no painel de formulário, clique em **Salvar** .



Funcionalidade de registro adicional

- Campo de valor do modelo:–-. Para obter mais informações, consulte Configure um campo de valor de modelo.
- Tipo de campo Nome do campo
- Tipo de campo ID do documento

Atualizando registros usando informações de modelo

Selecione um dos modelos para adicionar informações padrão para abrir registros e salvar algum trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: Workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os modelos definem valores de campo no registro aberto com os valores especificados no modelo. Por exemplo, o modelo de incidente grave pode definir **Impacto** campo no registro em aberto para **1 - Alto** e **Urgência** campo para **1 - Alto** . Os modelos reduzem o trabalho que você precisa fazer e tornam as ações tomadas mais consistentes.

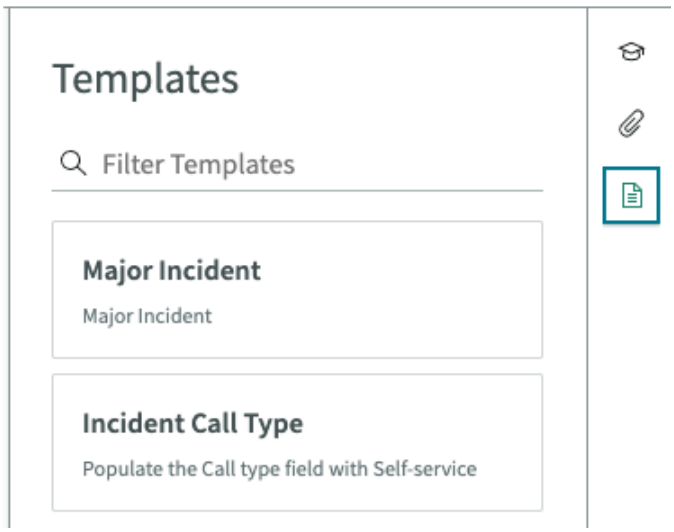
Tradução automática

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

Procedimento

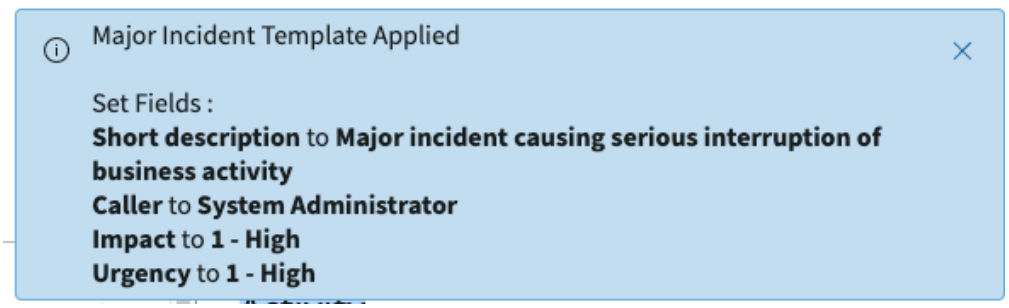
1. Em Espaço abra um registro existente.
2. No painel lateral contextual, clique no ícone do modelo ( ).

   Os modelos disponíveis são exibidos.



3. Na lista de modelos, selecione um modelo a ser aplicado ao registro aberto.

   Os valores de campo incluídos no modelo preenchem automaticamente o registro no **Detalhes** do painel de formulário. O espaço fornece um pop-up dos campos atualizados.



4. **Opcional:** Para desfazer as mudanças feitas no registro aberto quando você selecionou o modelo, navegue para fora do formulário sem salvar.
5. Preencha os campos restantes em **Detalhes** Do painel de formulário.
6. Clique em **Salvar** para salvar seu andamento ou **Resolver** para marcar o problema como resolvido.

O que Fazer Depois

Comunique seu andamento ou a solução com o solicitante.

Gerencie modelos de formulário personalizados

Gerencie modelos de formulário personalizados criando, editando e excluindo modelos.

Antes de Iniciar

Crie um modelo de formulário personalizado que se adapte ao fluxo de trabalho de um cliente ou atividade. Os modelos de formulário personalizados permitem recuperar um formulário com os campos desejados para economizar tempo na resolução do fluxo de trabalho. Eles também podem ser editados para se adaptar a novas demandas ou casos semelhantes.

Tradução automática

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

Os modelos de formulário também podem reconhecer domínio. Para obter mais informações sobre como especificar um domínio para seu modelo de formulário, consulte

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos de formulário personalizados são controlados por atribuições de grupo.

Procedimento

1. No Espaço, selecione um registro.
2. Selecione o ícone Modelo ( ) no painel lateral contextual.
   Dois as listas são exibidas no painel lateral contextual. **Todos** exibe todos os modelos disponíveis, e. **Meus modelos** exibe seus modelos de formulário personalizados.
3. Crie um modelo de formulário personalizado.
   a. No painel Modelos no painel lateral contextual, selecione o ícone de adição ( ).
   b. Insira um nome para seu modelo de formulário personalizado.
   c. Selecione os campos desejados para o seu modelo e exclua os que você não deseja.
   d. Selecione Salvar.
4. Selecione o ícone de opção ( ) a **Editar** ou **Excluir** um modelo.
   Os modelos excluídos não podem ser recuperados.

Especifique um domínio para um modelo de formulário

Associe um modelo de formulário a um domínio diferente de global e especifique os usuários e grupos aos quais o modelo se aplica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No Navegador de filtros, insira `sys_template.do` .
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo

Campo	Descrição
Nome	Nome do seu modelo de formulário.
Tabela	Tabela associada ao seu modelo de formulário. Por exemplo **Incidente** ou **Caso** .
Ativo	Opção para habilitar ou desabilitar o modelo de formulário.
Aplicação	Aplicação para o modelo de formulário. O formulário é **Global** por padrão.
Domínio	Domínio ao qual você deseja associar o registro.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Este campo será exibido somente se você tiver acesso a mais de um domínio. ○ Os modelos são globais, a menos que um domínio seja especificado. ○ Os modelos gerados a partir deste registro retêm o domínio do registro.
Usuário	O usuário ou a função para a qual este modelo está especificado.
Grupos	Grupos que têm acesso a este modelo de formulário.
Global	Opção para fornecer o modelo de formulário globalmente.

3. Selecione **Enviar**.

Desfazer um modelo de formulário

Desfaça um modelo de formulário para o estado anterior à aplicação do modelo.

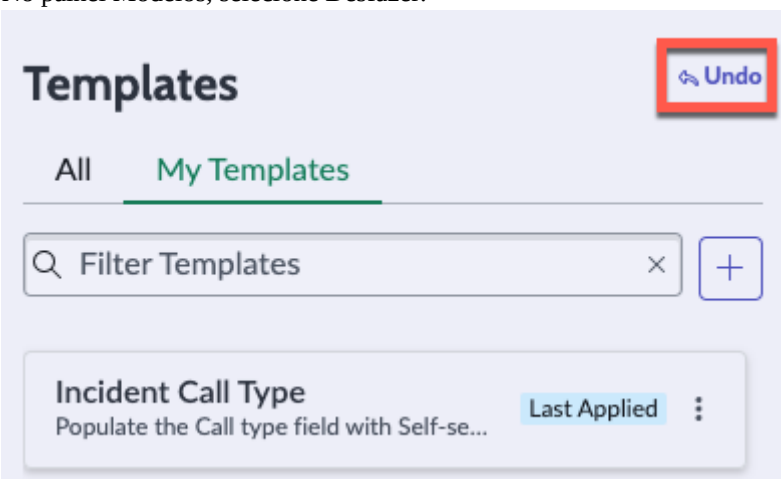
Antes de Iniciar

- Somente o último modelo de formulário adicionado é revertido.
- Os valores do campo de formulário são revertidos de volta para o estado anterior à aplicação do modelo.
- O trabalho que você realizou não é alterado ou excluído ao desfazer um modelo.

Função necessária: agente

Procedimento

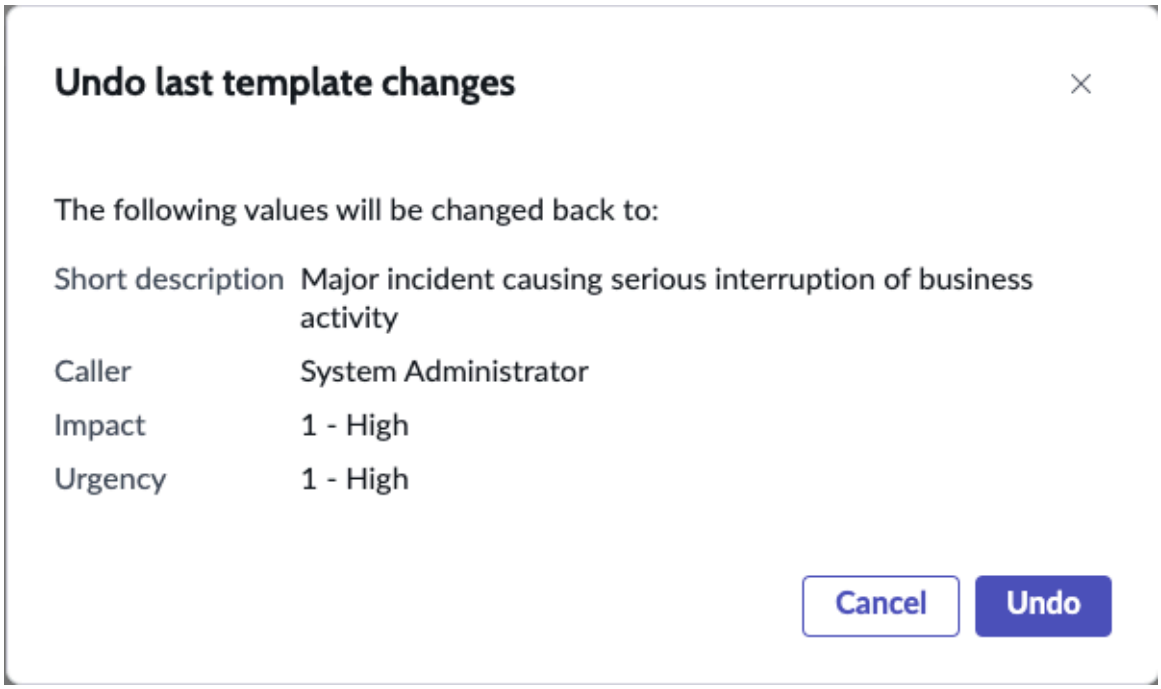
1. Selecione o ícone Modelos ( ) No painel lateral contextual.
2. No painel Modelos, selecione Desfazer.



Um modal aparece exibindo mudanças no formulário como resultado da remoção do modelo.

Tradução automática

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



3. Selecione **Desfazer** .

Disponibilize modelos de formulário para vários grupos

Especifique um ou mais grupos que têm acesso ao modelo de formulário que você criou.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No painel lateral contextual de um registro, selecione o ícone Modelos ( ).
2. No painel Modelos, selecione o ícone Criar modelos ( ).
3. Selecione o campo Grupos e insira os grupos para os quais você deseja que este formulário esteja disponível.



Configure um campo de valor de modelo

Selecione os campos desejados para criar um modelo de formulário na seção Modelo de um formulário.

Antes de Iniciar
Função necessária: usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Seleções de campo de valor do modelo são sincronizadas com atualizações em tempo real.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra um registro.
2. Na seção Modelo do formulário, selecione a tabela associada.
   Por exemplo, **Incidente** .
3. No campo Modelo, selecione um campo e um valor para seu modelo.

   Nota: A tabela selecionada determina quais campos de valor de modelo estão disponíveis.

4. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Os campos de valor do modelo estão visíveis no formulário na seção Modelo.

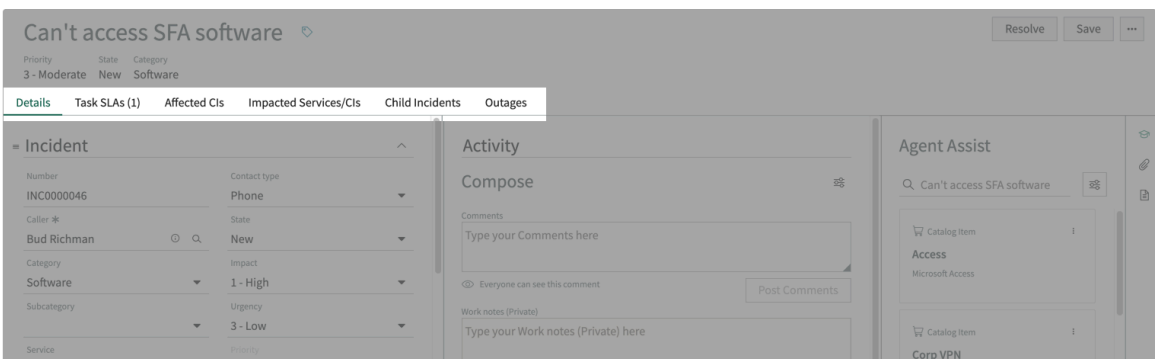
Example:

Selecionando valores de modelo de campo.

1. Na seção Modelo do formulário, selecione **Incidente** No campo Tabela.
2. No campo Modelo, selecione **Descrição** e insira `Texto de teste` . Uma descrição é adicionada ao modelo.
3. Selecione **Aprovação** No campo Modelo. Uma lista é exibida com valores de aprovação.
4. Selecione **Solicitante** No campo Modelo. Uma lista é exibida para selecionar um solicitante.
5. Selecione **Ativo** No campo Modelo. A opção aparece para ativar ou desativar o registro.
6. Selecione Salvar.

Obtendo informações relacionadas ao registro em aberto

Use itens relacionados para coletar informações sobre e inserir informações no registro aberto.



Os itens no menu Itens relacionados se comportam como guias. Quando você clica em um, o conteúdo correspondente aparece no painel de formulário. O espaço sublinha o item que está ativo no painel de formulário. Os itens que aparecem no menu, a ordem em que estão e qual deles é aberto automaticamente podem ser configurados pelo administrador do sistema.

Os itens contêm informações relacionadas ao registro aberto no painel de formulário. Clique nos diferentes itens para obter informações contextuais. Por exemplo, se o incidente em aberto for sobre um serviço com falha, você poderá clicar em **ICs/serviços afetados** para ver se outros serviços também estão inativos. Se o incidente for uma saída de energia, você poderá clicar em **Indisponibilidades** para ver se há indisponibilidades em outros locais.

Tradução automática

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

. **Detalhes** o item geralmente é exibido primeiro por padrão. É o único item que contém detalhes do registro em aberto. Ele também fornece campos de texto que você pode editar. Por exemplo, ao resolver um problema, você deve inserir a descrição da resolução na seção, **Anotações de resolução** . O administrador do sistema determina quais campos de um registro aparecem no painel de formulário.

Sua configuração do espaço pode incluir os seguintes itens relacionados.

Itens relacionados

Item	Descrição
Detalhes	Informações detalhadas sobre o registro em aberto e os campos de texto para você inserir informações. O administrador do sistema especifica os campos de registro que aparecem no painel de formulário. Você usa este item para ler sobre o registro em aberto e fazer entradas no registro.
ANS de tarefas	Acordos de nível de serviço (ANS) para uma tarefa. Prazos esperados para resolver uma tarefa deste tipo.
ICs afetados	Itens de configuração (ICs) relacionados a um incidente. Frequentemente, um incidente está relacionado a um ou mais itens de configuração (CIs) específicos. Se o Configuration Management Database (CMDB) estiver preenchido, os registros de CI conterão informações valiosas para ajudar a resolver incidentes. Você pode associar itens de configuração a um incidente para ver como o incidente afeta os CIs dependentes.
Serviços/ICs afetados	Serviços e itens de configuração (ICs) afetados por este incidente.
Incidentes secundários	Incidentes secundários são incidentes relacionados ao incidente primário, o incidente aberto na exibição de registro. Todas as anotações de trabalho ou comentários em um incidente primário são copiados para um incidente secundário. Quando um incidente primário é resolvido, os incidentes secundários são resolvidos.
Indisponibilidades	Indisponibilidades de serviço relacionadas ao incidente em aberto na exibição de registro.
Chamadas do usuário	. **Chamadas do usuário** a lista relacionada exibe o histórico de chamadas entre um solicitante e Central de serviços agentes. Este recurso está disponível para os usuários que têm o. Central de serviçosPlug-in de chamada (com.snc.service_desk_call) já ativado. **Nota:** O nome do cliente no **Aberto para** O campo em interação corresponde ao **Solicitante** campo em Central de serviçoschamadas e registros são recuperados com base no número de dias mencionado na propriedade de interação **Número de dias (inteiro) para os quais os registros de chamadas do usuário anteriores são recuperados. O valor padrão é 7 (sete). Uma configuração zero (0) desabilita este recurso.** (*glide.new_call.interaction.records_age*).
Tarefa do usuário	Quando um solicitante entra em contato com um agente por bate-papo, chamada telefônica, solicitação ou balcão de serviços, o **Tarefa do usuário** a lista relacionada mostra ao agente todas as outras tarefas (incidente, problema, solicitação de mudança, solicitação e assim por diante) que foram criadas para o solicitante. Por exemplo, se um solicitante ligar para informar o status de uma solicitação feita no dia anterior, a lista relacionada à **Tarefa do usuário** mostrará a solicitação. O Workspace incluirá as outras tarefas da lista relacionada **Tarefa do usuário** quando o valor do campo **Aberto para** do registro de interação corresponder o:

Tradução automática

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

Itens relacionados

Item	Descrição
	• Campo **Solicitante** em um registro de incidente • Campo **Aberto por** em um registro de problema • Campo **Solicitado por** em um registro de mudança • **Solicitado para** campo em um Catálogo de serviços registro

Domain Separation para Espaço registros

Espaço oferece suporte à separação de domínio padrão. Em um registro, você pode criar outro registro com segurança no domínio correto, mudar o domínio ao qual o registro se associa e expandir temporariamente o escopo de domínio de um registro para um domínio fora da sessão de registro.

Espaço Usa Inteligência entre locatários para lidar automaticamente com dados, metadados, lógica de negócios e contexto de processamento para locatários que têm acesso a dados adicionais do locatário. A inteligência entre locatários habilita o comportamento a seguir quando você cria um registro.

- Registros criados a partir de outro registro herdam o domínio do registro de origem.
- Registros criados com uma ação de IU de um registro são transferidos pelo domínio do registro de origem.
- Registros criados a partir de um registro primário, por exemplo, uma lista relacionada, são transferidos para o domínio do registro primário.

Para obter mais informações sobre Inteligência entre locatários no Domain Separation, consulte O que é Domain Separation? .

Alternar escopo de domínio de um registro

Expanda o escopo de domínio de um registro temporariamente para um domínio fora da sessão de registro. O registro é expandido para incluir listas relacionadas e consultas de campo de referência. Isso permite que você crie um registro principal que se aplica a problemas de mais de um domínio.

Antes de Iniciar

Primeiro, você deve ter permissão para acessar o domínio que deseja alternar.

Função necessária: Função de usuário Domain_expand_scope

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço**.
2. Selecione um registro.
3. Clique no ícone de ação de IU de estouro (•••) no registro e selecione **Alternar escopo do domínio** . Agora você pode acessar listas relacionadas e consultas de campo de referência.

Tradução automática

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

Nota: O escopo do domínio não alterna quando o registro está no domínio global ou quando o domínio e o domínio do registro correspondem.

4. Clique no ícone de ação de IU de estouro (•••) no registro e selecione **Alternar escopo do domínio** para retornar o escopo do domínio ao domínio associado ao registro.

Crie um registro em um domínio sem um primário

Crie um novo registro quando o domínio do registro for desconhecido e você tiver acesso a vários domínios.

Antes de Iniciar

Modifique um domínio modificando a seleção do solicitante ou da empresa no formulário do registro.

Função necessária: usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço** > **Novo menu de registro**.
2. No formulário, preencha os campos.

   A empresa ou solicitante selecionado associa o registro ao domínio correspondente.

   Nota: Os dados disponíveis para preenchimento automático estão limitados aos domínios aos quais você tem acesso.

3. Clique em **Avançar**.

Resultado

O novo registro inclui dados e regras específicos do domínio.

Agrupe e encontre registros usando marcadores no espaço

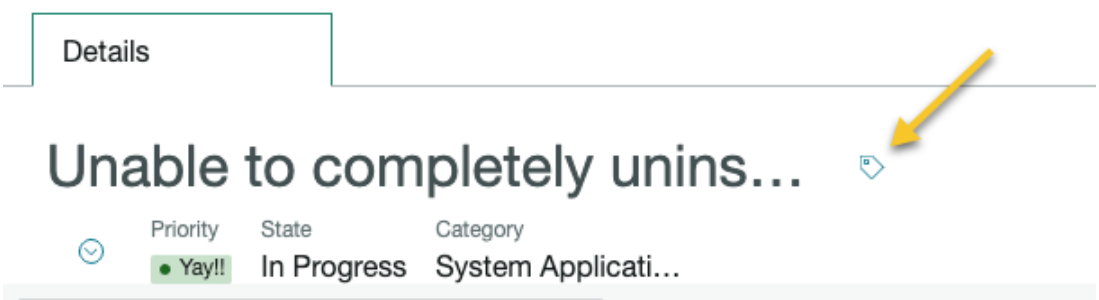
Adicione marcadores aos registros para agrupá-los e organizá-los.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Marcadores são rótulos que você pode adicionar aos registros. O ícone de marcador ( ) aparece ao lado do valor primário no cabeçalho do formulário.



Os marcadores permitem agrupar e organizar registros. Você cria o nome do marcador, que deve nomear o motivo do marcador. Você pode tornar os marcadores visíveis para todos,

Tradução automática

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

algumas pessoas ou apenas para você mesmo. A configuração de visibilidade especifica quem pode usar os marcadores para pesquisar registros.

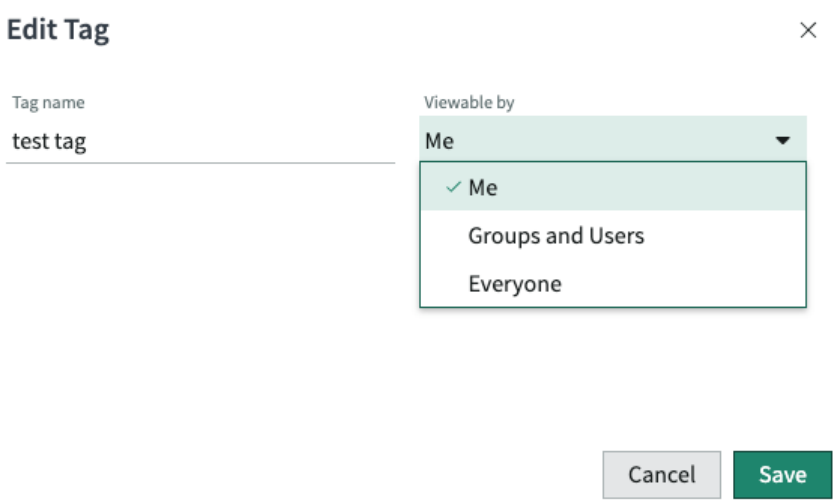
Um ícone de marcador não preenchido ( ) significa que nenhum marcador foi atribuído ao registro. Quando os marcadores são atribuídos e ficam visíveis para você, o ícone de marcador é preenchido ( ).

Depois de marcar registros, você pode usar os marcadores para pesquisar registros no campo de pesquisa global ou usando o ícone de filtro (Na exibição de lista.



Procedimento

1. Navegue até qualquer registro aberto em um espaço.
   Por exemplo, clique no ícone de lista ( ), clique em um filtro de lista, como **Incidentes em aberto** e clique em um registro.
2. Clique no ícone Marcador (ao lado do valor primário no cabeçalho do formulário.
3. Em **Adicionar marcador** insira um nome de marcador.
   O nome do marcador deve revelar o principal da organização do marcador, por exemplo, todos os registros decorrentes de um incidente específico.
4. Clique em **Insira** para salvar o marcador com o registro.
   Você pode adicionar mais marcadores.
   O padrão de visibilidade do marcador é privado, o que significa que o marcador só está visível para a pessoa que criou o marcador. Portanto, somente essa pessoa pode usar o marcador para pesquisar registros rotulados com esse marcador.
5. Para mudar a configuração de visibilidade do marcador, clique no marcador e altere **Visível por** configuração.



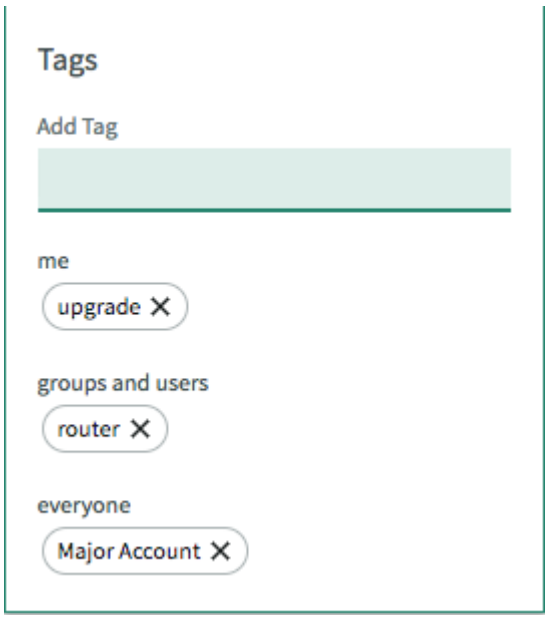
Opção	Descrição
Eu	O marcador está visível somente para a pessoa que criou o marcador. Somente essa pessoa pode usar o marcador para pesquisar registros. Esta configuração é o padrão.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Grupos e Usuários	O marcador está visível para grupos ou usuários específicos. Você pode especificar os grupos e usuários que podem exibir este marcador.
Todos	O marcador está visível para todos. **Nota:** Esta configuração de visibilidade só está disponível para uma função de administrador ou tags_admin.

Um registro pode ter vários marcadores e cada um pode ter uma configuração de visibilidade diferente.



6. **Opcional:** Para remover um marcador de um registro, clique em um ícone de marcador preenchido ( ) para abrir a lista de marcadores e clique em **X** ao lado do marcador que você deseja remover.
7. **Opcional:** PESQUISE seu marcador usando campo de pesquisa global .

Usando o associador de vários registros

Use o associador de vários registros para adicionar registros a listas relacionadas.

O associador de vários registros permite exibir e selecionar registros em tabelas e associar esses registros a uma lista relacionada.

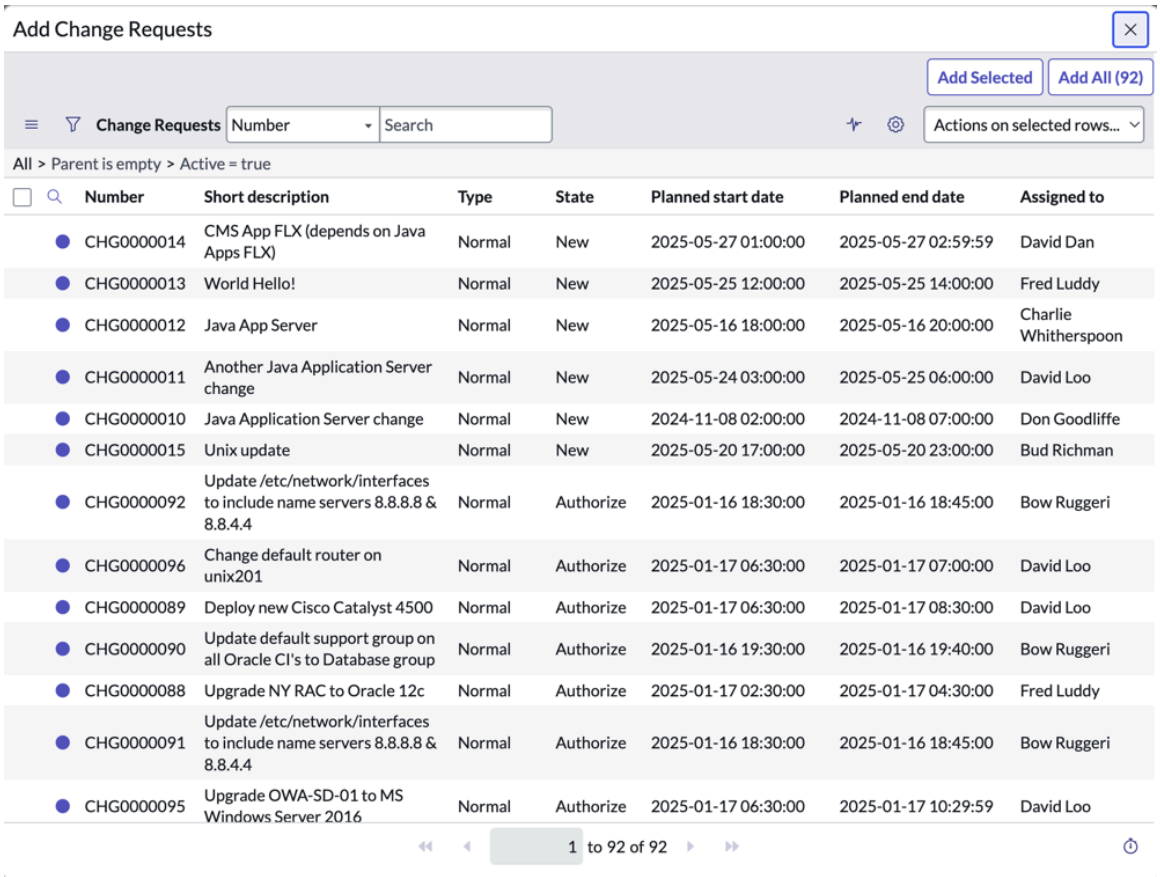
O associador de vários registros oferece suporte a tabelas um para muitos (O2m) e muitos para muitos (m2m).

- Uma tabela o2m permite que um registro primário em uma tabela faça referência a vários registros secundários.
- Tabelas m2m permitem que vários registros em uma tabela façam referência a vários registros em outra tabela.

Para obter informações sobre como adicionar registros a listas relacionadas usando o associador de vários registros, consulte Adicione registros a listas relacionadas .

Tradução automática

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



Adicione registros a listas relacionadas

Forneça informações relacionadas a um incidente adicionando registros a listas relacionadas.

Antes de Iniciar

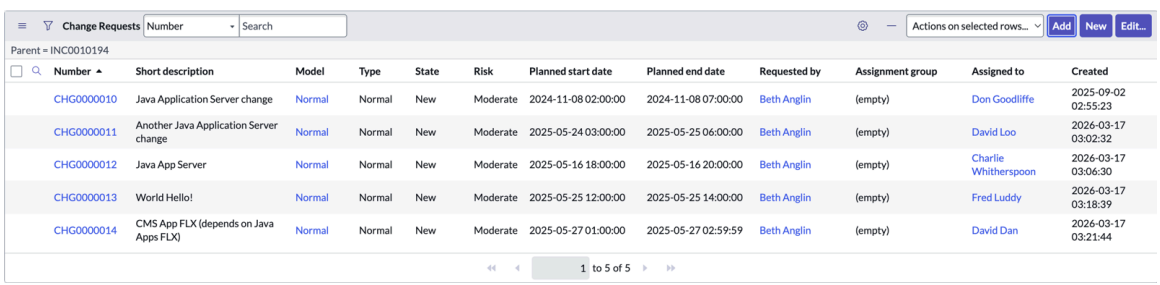
Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se houver um **Adicionar** No menu Itens relacionados, você pode adicionar registros a listas relacionadas. Adicione registros a listas relacionadas quando encontrar um registro relacionado ao registro aberto.

Por exemplo, o registro em aberto documenta uma falta de energia em um local. Quando há uma falta de energia em um segundo local, você pode adicionar o registro dessa indisponibilidade à lista relacionada do primeiro registro.

Nota: Nem todos os espaços têm **Adicionar** botão. Ele foi adicionado pelo administrador.



Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **incidente** > **Aberto**.
2. Selecione um incidente para abri-lo.
3. Escolha uma lista relacionada no registro e selecione **Adicionar** .
   O associador de vários registros é aberto como um modal exibindo uma lista de registros.
4. No associador de vários registros, selecione os registros que você deseja adicionar ao incidente em aberto.
   - Os dados do registro são somente leitura.
   - Filtre os registros em uma lista relacionada usando o filtro ( e o construtor de condições.
   - Selecione vários registros de uma vez marcando a caixa de seleção de cada registro.
   - Marque todos os registros marcando a caixa de seleção no cabeçalho da linha.
   - Os registros selecionados em uma página permanecem selecionados conforme você passa para outras páginas.
   - Escolha quantos registros serão exibidos em cada página selecionando uma opção no **linhas por página** menu.
5. Selecione **Adicionar selecionados** .

Resultado

Os registros selecionados aparecem na lista relacionada do incidente.

Recomendações de campo de IA

Use recomendações de campo de IA para uma lista das principais recomendações ou para preencher campos automaticamente em um Espaço formulário.

A IA prevê o valor de um campo com base nos dados no formulário. As recomendações de IA podem aparecer das seguintes maneiras com base na configuração do campo:

- As recomendações podem aparecer como uma lista e você pode selecionar um valor na lista de principais recomendações.
- Uma recomendação principal pode ser preenchida automaticamente no campo.

O ícone de brilho ( Marca qualquer campo que forneça recomendações de IA.

Obtenha informações sobre a fonte de previsão da recomendação apontando o mouse sobre o ícone de brilho ().

Ocultar campos de diário em Espaço formulários

Desabilitar campos de diário em Espaço Formulários para que as anotações de trabalho e os comentários apareçam somente no Fluxo de atividades.

Antes de Iniciar

Ocultar campos de diário não é compatível com novos registros. Novos registros exibem campos de entrada de registro porque o Fluxo de atividades não é exibido.
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Configurações de regras de exibição de UX**.
2. Selecione Experiência com o espaço que contém a página de registro com as anotações de trabalho que você deseja ocultar.
3. Selecione uma Regra de exibição do espaço na lista relacionada Regras de exibição do espaço.
4. No formulário Regra de exibição, selecione **Configurações de formulário** guia.
5. Na guia Configurações do formulário, selecione **Ocultar campos de entrada de registro** .
6. Selecione **Atualizar**.

Fluxo de atividades de pesquisa

Fluxo de atividades Pesquisa usando palavras-chave para encontrar resultados em anotações de trabalho, e-mails e comentários com mais eficiência.

Antes de Iniciar
Função necessária: Workspace_user

Procedimento

1. Selecione No fluxo de atividades.
2. **Nota:** As palavras-chave só serão realçadas em anotações de trabalho, comentários e e-mails. As entradas do fluxo de atividades que não correspondem aos critérios de palavra-chave serão filtradas conforme você digita. As pesquisas por palavra-chave para anexos também estão disponíveis, mas não serão realçadas, os anexos serão exibidos no fluxo de atividades.

   PESQUISE usando palavras-chave no **Fluxo de atividades de pesquisa**barra de pesquisa para encontrar



seus resultados.

Filtrar atividades com marcadores

Use marcadores para filtrar pelo fluxo de atividades.

Antes de Iniciar
Função necessária: Workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os marcadores permitem filtrar suas atividades no Fluxo de atividades por estados dinâmicos e estáticos não oferecidos em listas de filtros.

Importante: Os marcadores são habilitados e criados pelo administrador do sistema. Para habilitar e adicionar marcadores para agentes como administrador do sistema, consulte Crie marcadores para o fluxo de atividades para obter mais informações.

Tradução automática

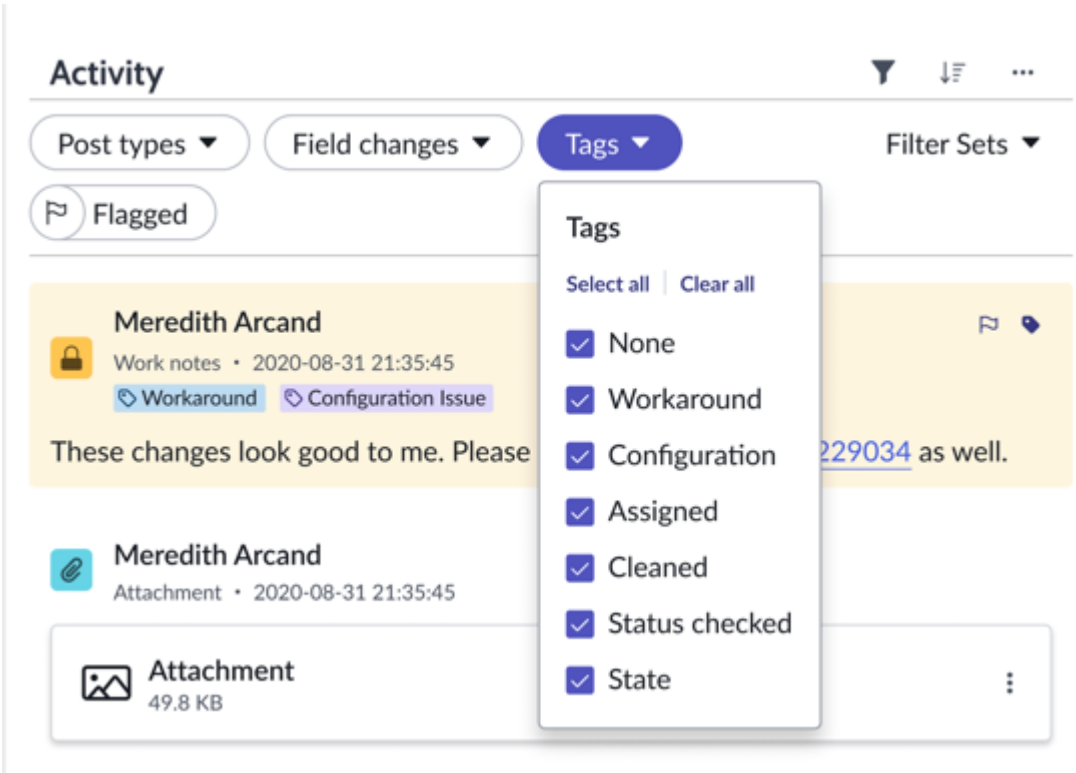
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Abra um Espaço registre em sua instância.
2. Em Fluxo de atividades, selecione o ícone de filtro ( ).
3. Selecione **Marcadores** e selecione marcadores relacionados às atividades que você deseja exibir.

Resultado

As atividades com os marcadores selecionados são exibidas no fluxo de atividades.



Expandir todos os blocos de fluxo de atividades por padrão

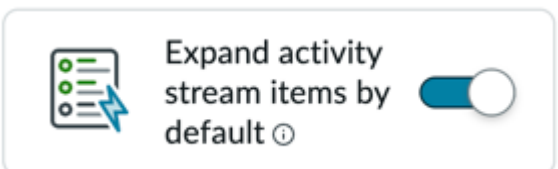
Expanda todos os blocos em Fluxo de atividades entre casos e sessões de usuário por padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: Workspace_user

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Abra as preferências do seu espaço selecionando sua imagem de perfil (e. **Preferências** > **Espaço**.
3. Selecione a alternância para **Expandir itens do fluxo de atividades por padrão** preferência.

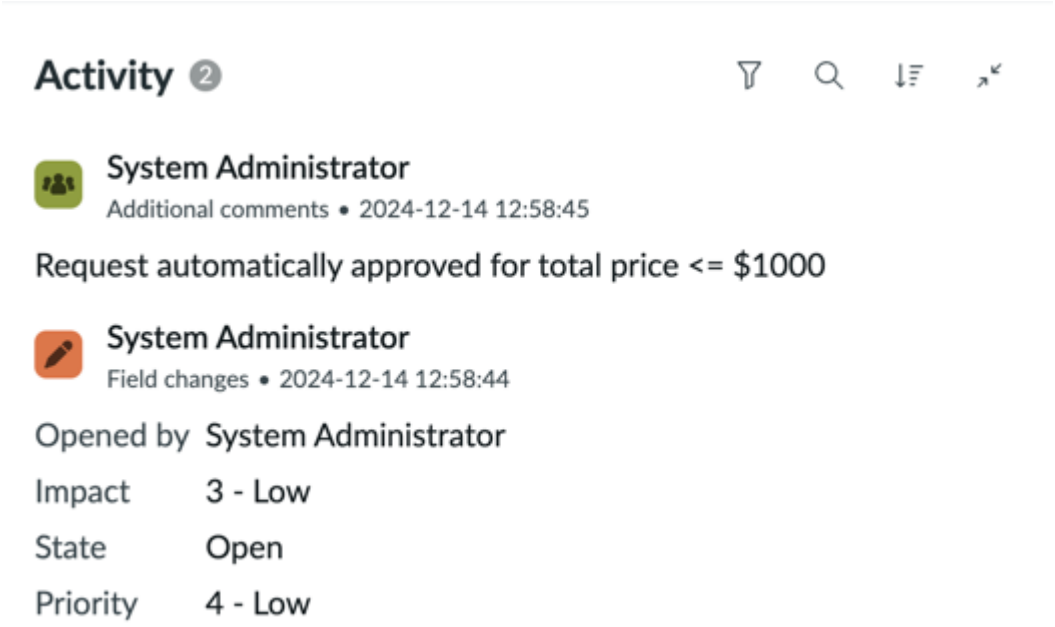


Resultado

Todas as atividades em seu Fluxo de atividades expandir por padrão.

Tradução automática

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



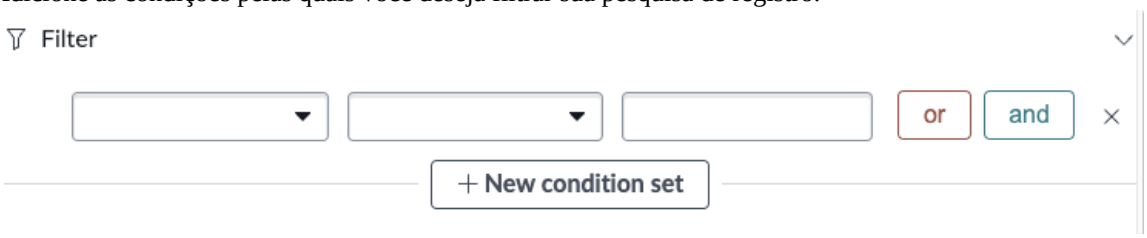
Use o Construtor de condições em listas de referência

Use o Construtor de condições em listas de referência para filtrar resultados.

Antes de Iniciar
Função necessária: Workspace_user

Procedimento

1. Selecione **Pesquisar registro** ícone no campo de registro.
2. Selecione
3. Adicione as condições pelas quais você deseja filtrar sua pesquisa de registro.



4. Para adicionar condições adicionais, selecione **Novo conjunto de condições** .
5. Selecione **Executar**.

Use mais opções de formulário

Selecione Mais opções de formulário para usar funcionalidades adicionais no seu Espaço formulário. Você pode exportar um formulário, recarregar um formulário, copiar um URL ou SYS ID e mostrar o XML do formulário.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar



Função necessária: agente

Procedimento

1. Selecione o ícone de menu (⋮) em um formulário.
2. Selecione a funcionalidade de formulário desejada no **Mais opções de formulário** menu.
   - **Anotações desativadas/ativadas** : Selecione para alternar anotações de formulário.
   - **Recarregar formulário** : Selecione para recarregar o formulário.
   - **Exportação** : Selecione para exportar o formulário para um tipo de exportação PDF ou XML. Oriente sua exportação de PDF para uma saída retrato ou paisagem.
   - **Copiar URL** : Selecione para copiar o URL do formulário para a área de transferência.
   - **Copiar sys_id** : Selecione para copiar o sys_id para a área de transferência. Esta ação só está disponível para administradores.
   - **Mostrar XML** : Selecione para mostrar a árvore de documentos do formulário. Esta ação só está disponível para administradores.
   - **Personalizar formulário** : Selecione para personalizar seu formulário adicionando ou removendo campos que você deseja exibir.
3. **Nota:** As ações de clique com o botão direito do mouse só estão disponíveis ao clicar no cabeçalho do formulário.

   Para utilizar ações de clique com o botão direito do mouse no espaço, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   A lista Ir para navegação da seção e mais opções de formulário é exibida.
4. Você também pode ir para uma seção clicando com o botão direito do mouse no cabeçalho ou usando **Mais opções de formulário** menu.

Tradução automática

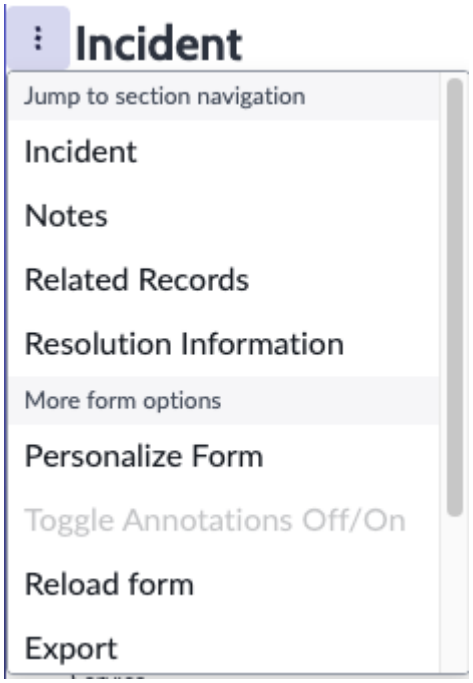
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- incidente
- Anotações
- “Related Records” (Registros relacionados)
- Informações de resolução

Personalizar formulário

Selecione Personalizar formulário para adicionar ou remover campos que aparecem na exibição do formulário de acordo com suas preferências.

Antes de Iniciar



Função necessária: agente

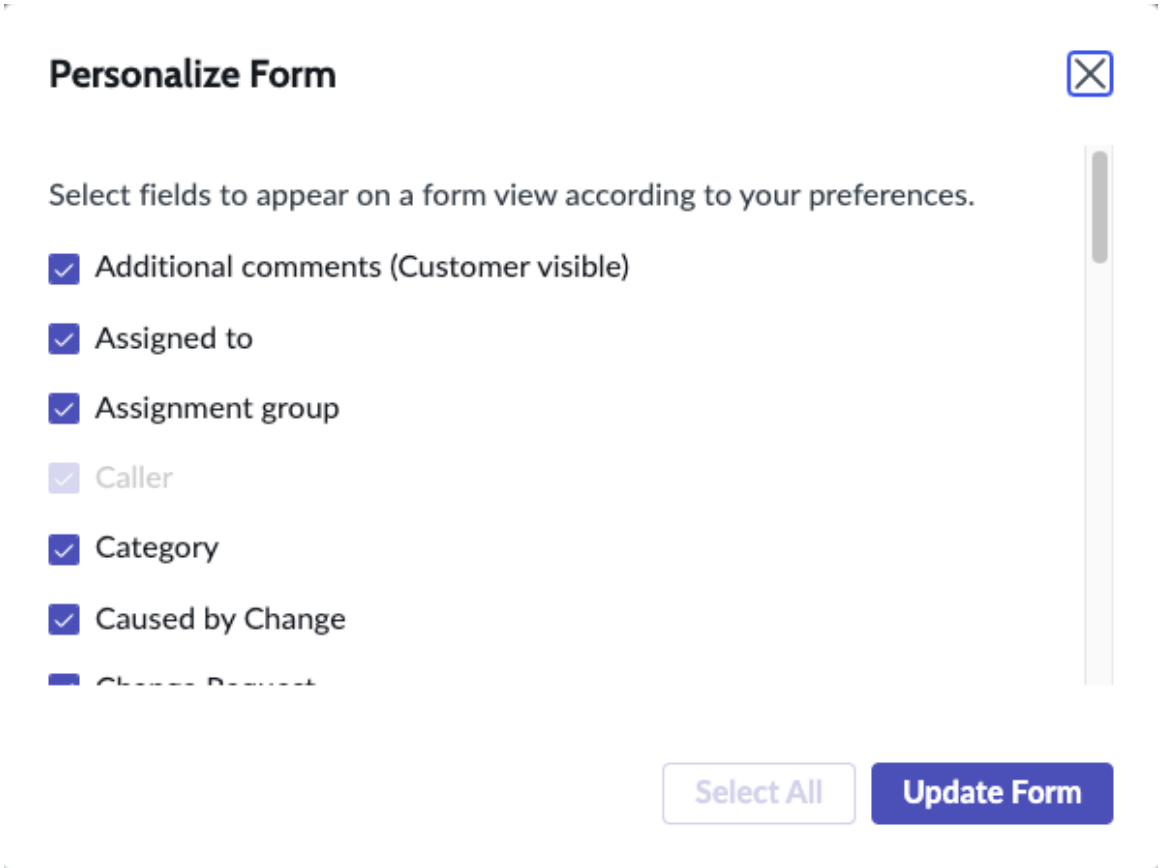
Procedimento

1. **Nota:** Você também pode utilizar ações de clique com o botão direito do mouse e clicar com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário para exibir **Mais opções de formulário** lista.

   Selecione o ícone de menu (⋮) em um formulário.
2. Selecione **Personalizar formulário** em **Mais opções de formulário** lista.

Tradução automática

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



3.

4. Selecione **Atualizar formulário** para enviar suas mudanças.

Redimensionar modais

Redimensione modais para exibir o conteúdo sem rolar horizontalmente e verticalmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: Workspace_user

Procedimento

1. Abra um registro em sua instância.
2. Selecione o ícone de pesquisa ( ) em um campo.
3. No modal, aponte o mouse sobre as bordas e cantos do modal.

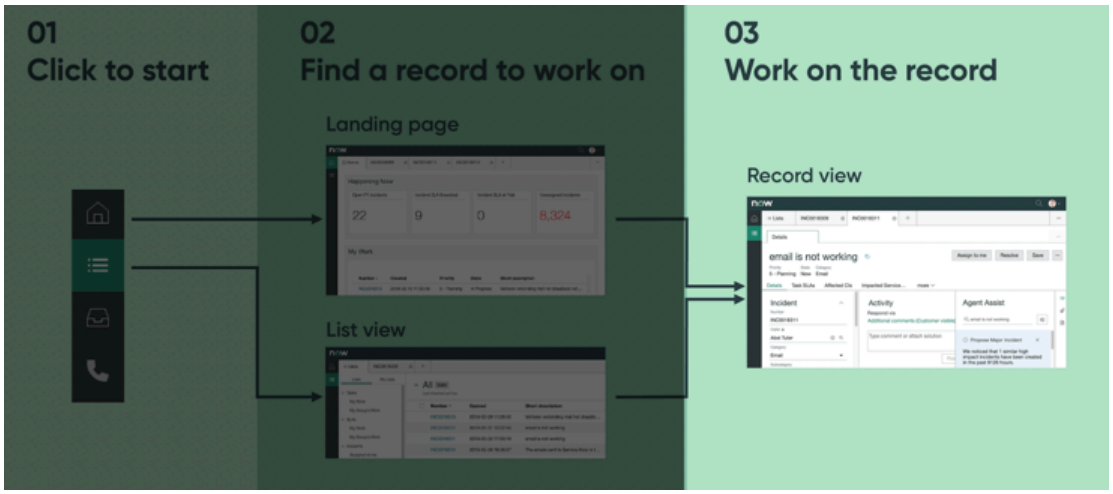
   Uma seta dupla ( ) aparece.
4. Use a seta dupla para arrastar as bordas e cantos do modal para um tamanho personalizado.

Responder a problemas em um registro aberto em Espaço

Use as seções a seguir para descobrir respostas para os problemas com os quais você está lidando em um registro aberto.

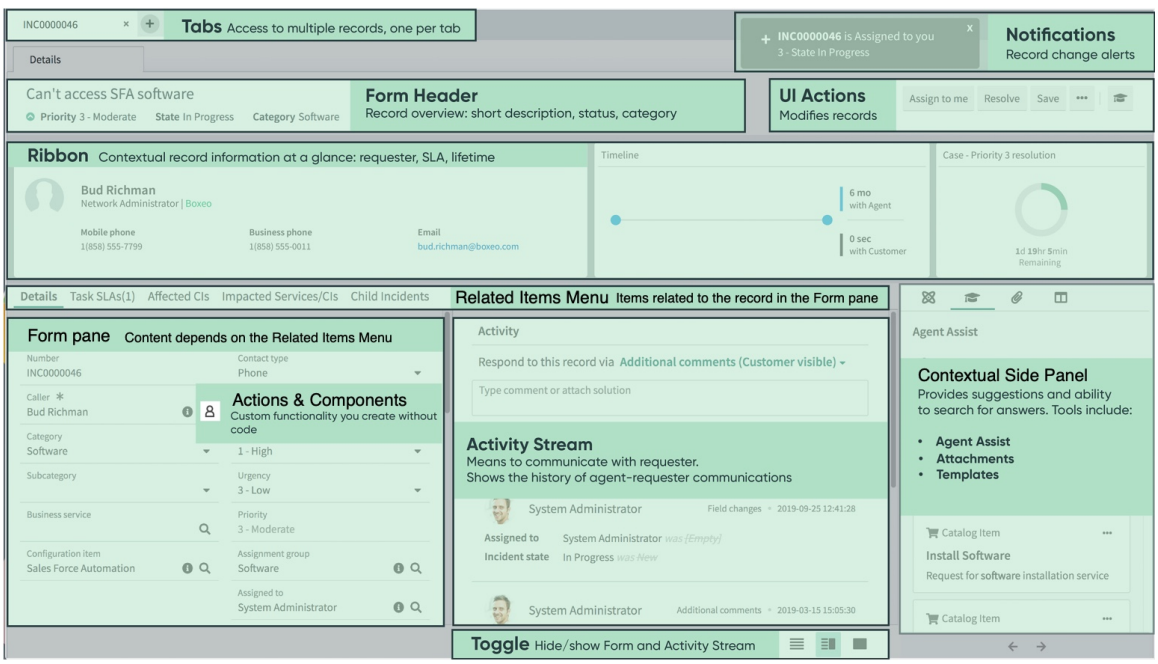
Tradução automática

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



Dependendo do problema em questão, você pode solicitar um componente de hardware para um solicitante, emitir uma reinicialização do servidor para resolver um problema ou criar e atribuir um registro de incidente para corrigir um problema de software.

Quando você usa a página principal ou a exibição de lista para abrir um registro, o espaço fornece muitas informações sobre o registro. Veja como você pode analisar as diferentes partes do espaço para entender e resolver um problema.



1. No Cabeçalho do formulário, leia a descrição resumida, a prioridade, o status e a categoria do problema do registro.
2. Na Faixa de Opções, leia sobre o solicitante, há quanto tempo o problema está aberto e qual é o ANS na resolução do problema.
3. No painel de formulário, em **Detalhes** role pelas informações detalhadas sobre o problema.
4. No menu Itens relacionados, clique nas guias para ver informações relacionadas ao registro em aberto, como incidentes relacionados. As informações aparecem no painel de formulário.
5. No painel lateral contextual, leia os resultados da pesquisa extraídos automaticamente por Assistência do agente isso pode ajudar a resolver o problema.

Tradução automática

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

6. No Fluxo de atividades, leia sobre o histórico de ações que você ou outros agentes realizaram para resolver este problema.
7. Na seção Compor do painel Fluxo de atividades, escreva um comentário para o solicitante ou faça anotações para você e para outros agentes sobre seu andamento na resolução do problema.

Próxima

Agora que você entende como pesquisar as partes do espaço para obter informações contextuais sobre um problema, vamos ver como encontre uma solução .

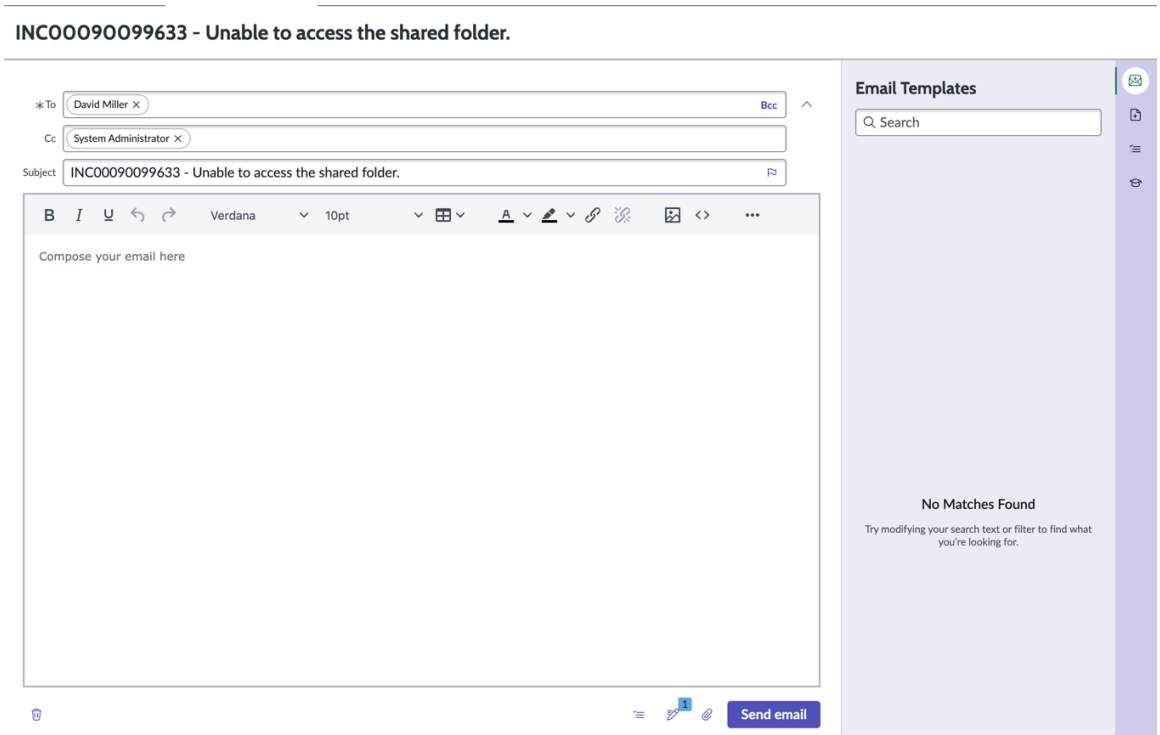
Comunicação por e-mail em Espaço

Solicitantes e agentes de e-mail enquanto trabalham em problemas em Espaço.

Com Espaço cliente de e-mail, você pode enviar e-mail para chamadores ou colegas agentes. Você pode usar duas versões do cliente de e-mail.

Compositor de e-mail completo

O compositor de e-mail completo permite que você elabore e envie e-mails de uma guia separada do espaço.

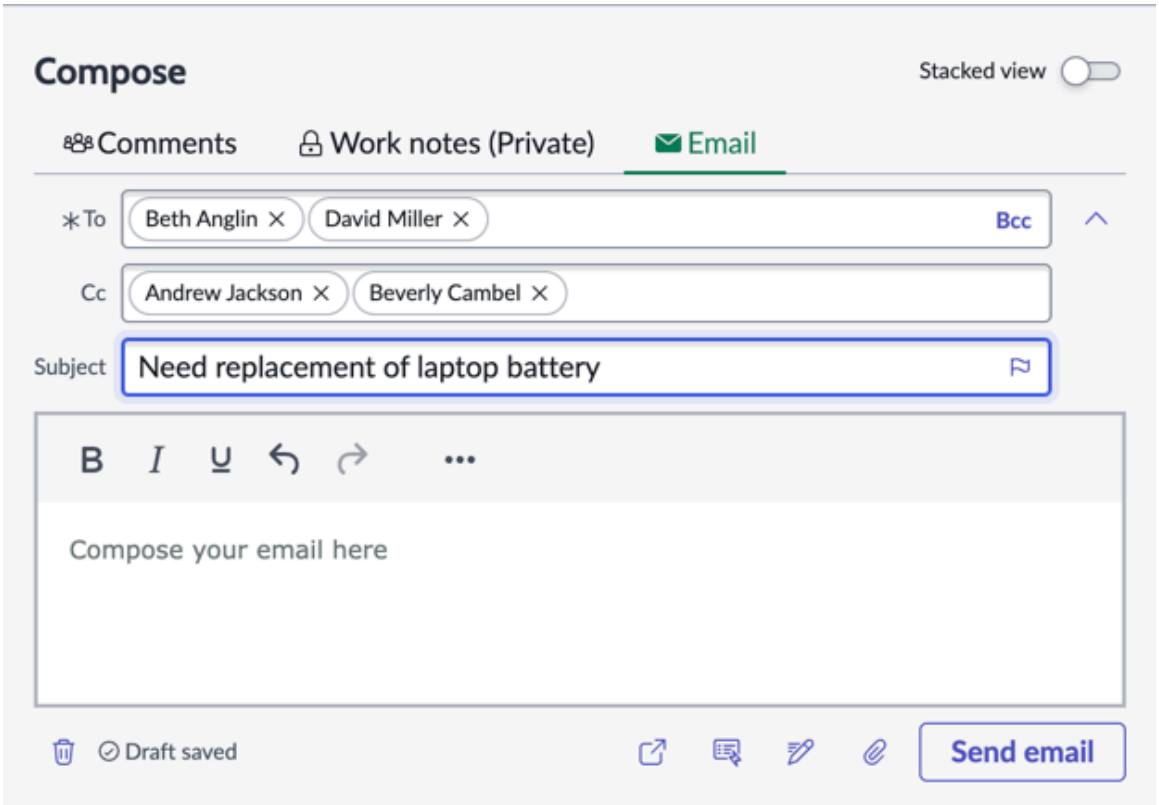


Mini compositor de e-mail

O mini compositor de e-mail permite que você elabore e envie e-mails diretamente da página de registro.

Tradução automática

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



Componha e-mails do compositor de e-mail completo

Escreva um e-mail para enviar aos solicitantes e agentes em uma guia separada do espaço.

Antes de Iniciar

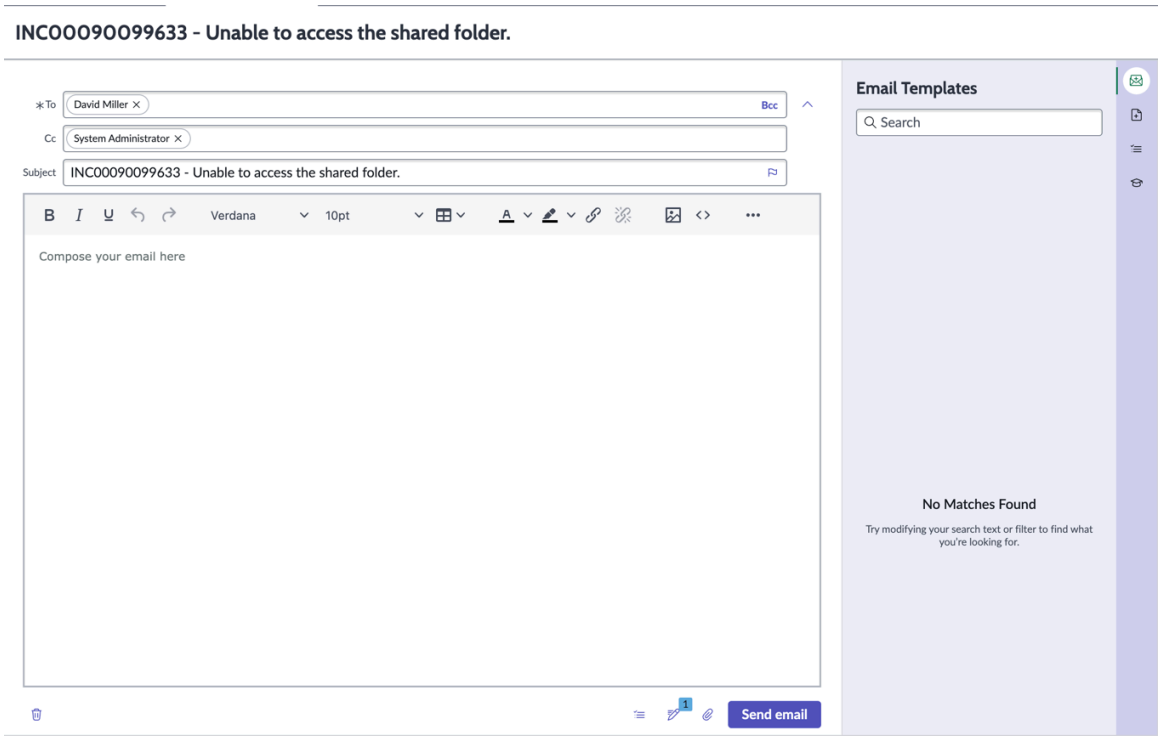
Função necessária: Email_composer

Procedimento

1. Abra um Espaço registre em sua instância.
2. Abra o compositor de e-mail completo selecionando o ícone Mais ações ( ) na exibição de registro e selecione **Compor e-mail** .
   Um rascunho de e-mail é aberto em uma nova guia do espaço.

Tradução automática

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



3. Se disponível, preencha **Responder a.** ou **De** campo.

   Este campo especifica a quem o destinatário pode responder depois de receber seu e-mail. Você pode optar por especificar uma entidade separada de si mesmo. Por exemplo, a Central de serviços DE TI.

4. Em **.** , adicione um destinatário de e-mail.
   Você também pode adicionar destinatários Cc e Cco selecionando **Cc/Cco** .

5. Em **Assunto** , insira uma linha de assunto.

6. **Opcional:** Oculte o cabeçalho do e-mail, incluindo todos os campos de destinatário, selecionando o ícone de divisa ( ).

7. Crie o corpo do e-mail.
   Você pode inserir uma mensagem rápida no corpo do e-mail. Para obter mais informações, consulte Insira uma mensagem rápida do compositor de e-mail completo.

   Você pode anexar um arquivo ao e-mail. Para obter mais informações, consulte Adicione um arquivo a um e-mail do compositor de e-mail completo.

8. Selecione **"Enviar"**.
   Os rascunhos são salvos automaticamente após um número definido de segundos. Para obter mais informações sobre como encontrar rascunhos de e-mail, consulte Revise rascunhos de e-mail do compositor de e-mail completo.

Resultado

Você pode encontrar o e-mail enviado na lista de e-mails. Para obter mais informações, consulte Revise e-mails.

Use modelos de e-mail no compositor de e-mail completo

Componha e-mails rapidamente para problemas comuns selecionando um modelo de e-mail na página Compor e-mail em vez de redigir manualmente um e-mail.

Tradução automática

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

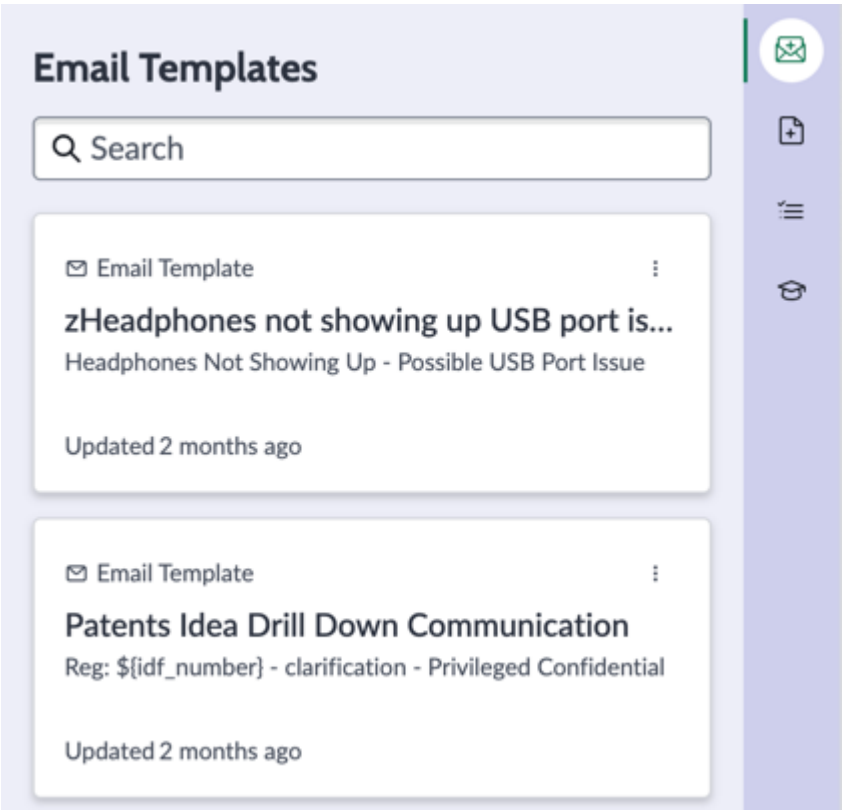
Antes de Iniciar

Função necessária: Email_composer

Procedimento

1. Abra um Espaço registre em sua instância.
2. Abra a página Compor e-mail selecionando o ícone Mais ações (e. **Compor e-mail** .
3. Aplique um modelo de e-mail no painel Assistência do agente.

   a. No painel Assistência do agente, selecione o ícone Modelos de e-mail ( ).
   Uma lista de modelos de resposta é aberta no painel Assistência do agente.



   Nota: Encontre o modelo de e-mail necessário usando a barra de pesquisa na lista Modelos de e-mail.

   b. Selecione um modelo de e-mail no painel Modelos de e-mail.

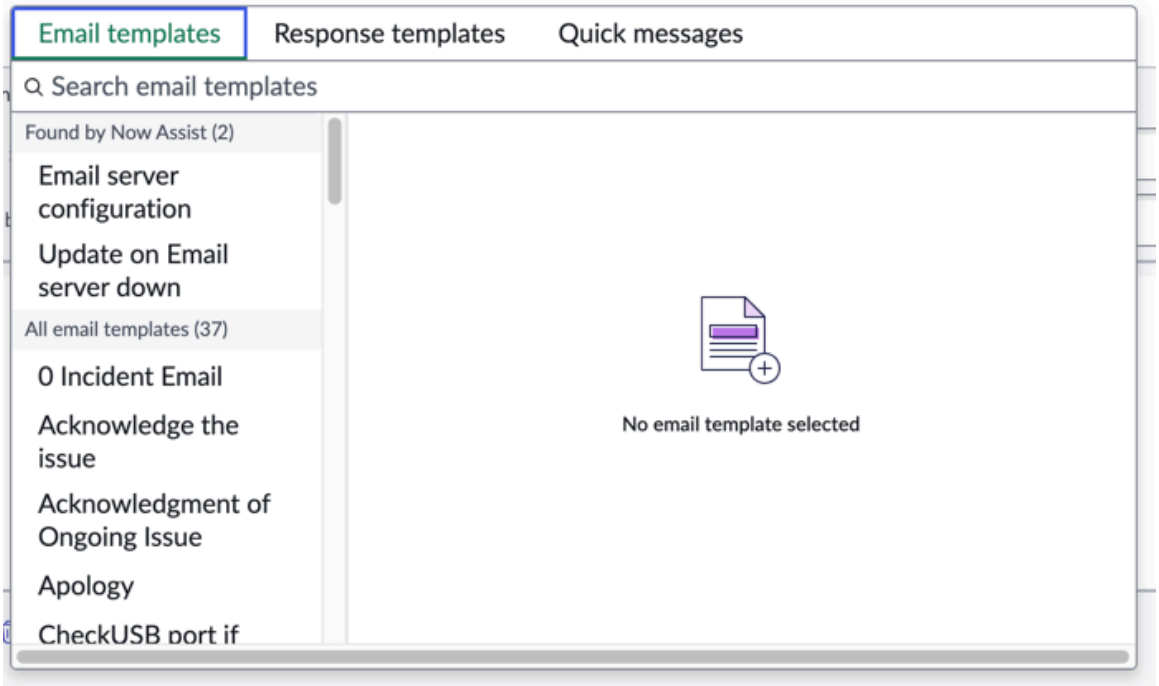
   c. Selecione o ícone Mais ações ( ) e selecione **Aplicar modelo** .

4. Aplique um modelo de e-mail do rodapé do e-mail.

   a. No rodapé do e-mail, selecione o ícone Aplicar modelos ( ).
   Um modal é aberto com diferentes tipos de modelos.

Tradução automática

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



b. Selecione **Modelos de e-mail** guia.

c. Selecione um modelo de e-mail na lista.

> **Nota:** Encontre o modelo de e-mail necessário usando a barra de pesquisa na guia Modelos de e-mail.

Uma visualização do modelo de e-mail selecionado é aberta.

d. Adicione o modelo ao seu e-mail selecionando **Aplicar** .

Use modelos de resposta no compositor de e-mail completo

Insira respostas comuns em seus e-mails usando modelos de resposta na página Compor e-mail em vez de redigir manualmente uma resposta.

Antes de Iniciar

Função necessária: Email_composer

Procedimento

1. Abra um Espaço registre em sua instância.

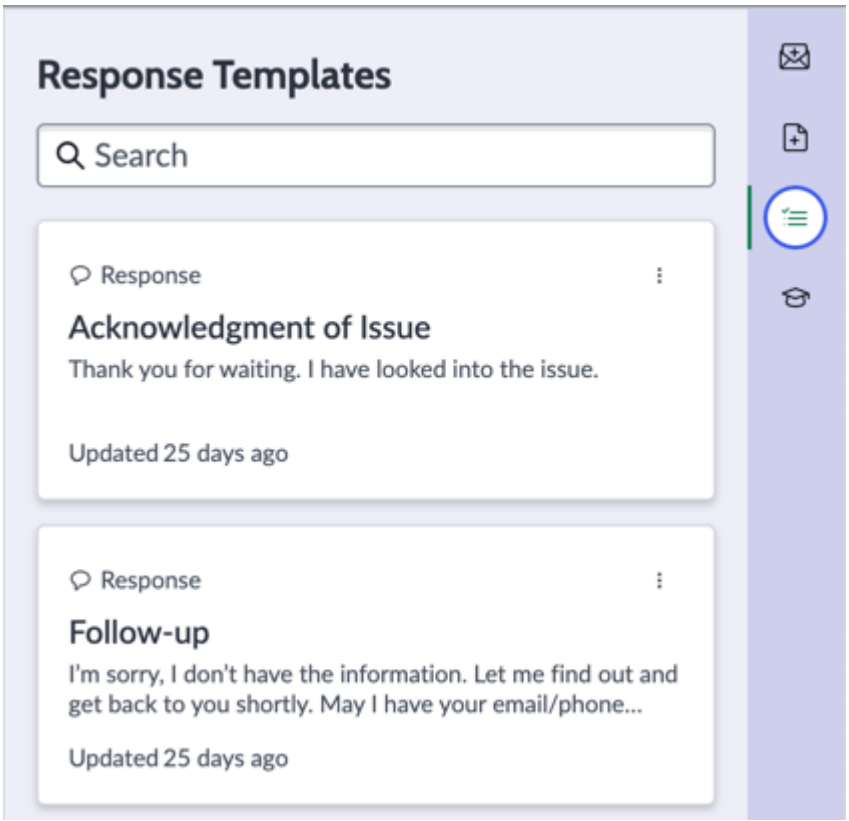
2. Abra a página Compor e-mail selecionando o ícone Mais ações (e. **Compor e-mail** .

3. Aplique um modelo de resposta do painel Assistência do agente.

a. No painel Assistência do agente, selecione o ícone Modelos de resposta ( ).
Uma lista de modelos de resposta é aberta no painel Assistência do agente.

Tradução automática

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



Nota: Encontre o modelo de resposta necessário usando a barra de pesquisa na lista Modelos de resposta.

b. Copie um modelo de resposta sem exibir seu conteúdo completo selecionando o ícone Mais ações (⋮) e selecionando **Copiar para a área de transferência** .

c. Copie um modelo de resposta após exibir seu conteúdo completo selecionando um modelo na lista e selecionando **Copiar para a área de transferência** .

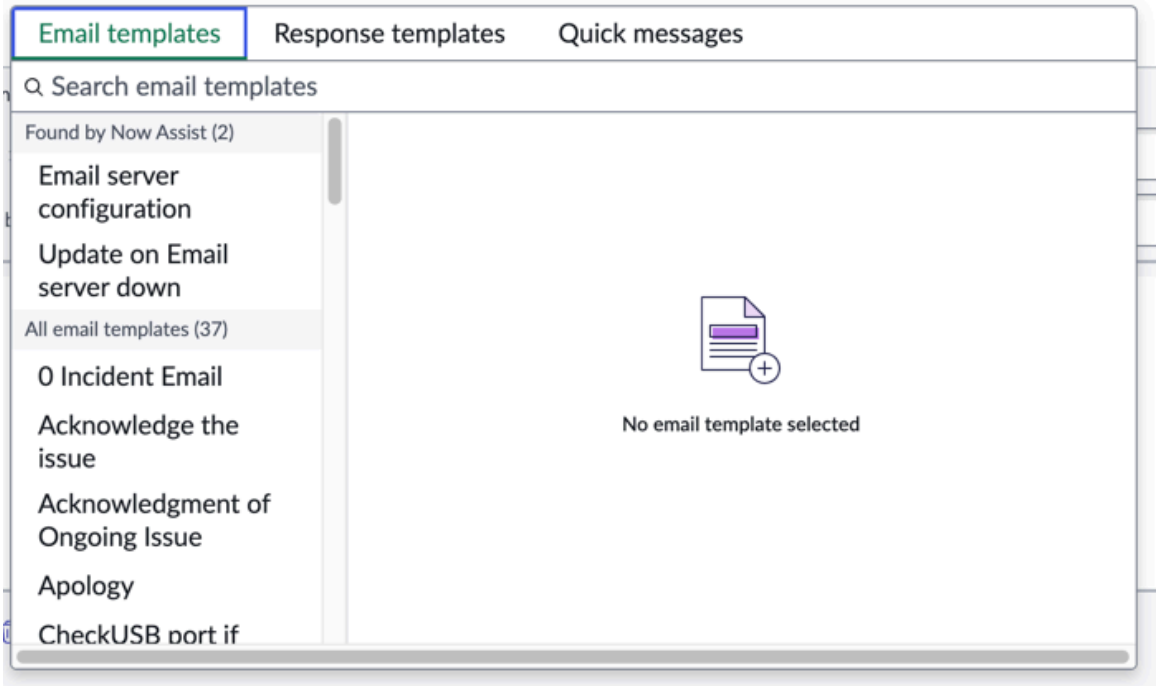
d. Cole o modelo de resposta em seu e-mail.

4. Aplique um modelo de resposta do rodapé do e-mail.

a. No rodapé do e-mail, selecione o ícone Aplicar modelos ( ).
Um modal é aberto com diferentes tipos de modelos.

Tradução automática

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



b. Selecione **Modelos de resposta** guia.

c. Selecione um modelo de resposta na lista.

> **Nota:** Encontre o modelo de resposta necessário usando a barra de pesquisa na guia Modelos de resposta.

d. Adicione o modelo ao seu e-mail selecionando **Inserir** .

5. Aplique um modelo de resposta com um atalho de teclado.
Para obter instruções sobre como aplicar um modelo de resposta com um atalho de teclado, consulte Adicione modelos de resposta com um atalho de teclado .

Insira uma mensagem rápida do compositor de e-mail completo

Insira conteúdo predefinido em mensagens de e-mail do compositor de e-mail completo.

Antes de Iniciar

Função necessária: Email_composer

Procedimento

1. Abra um Espaço registre em sua instância.

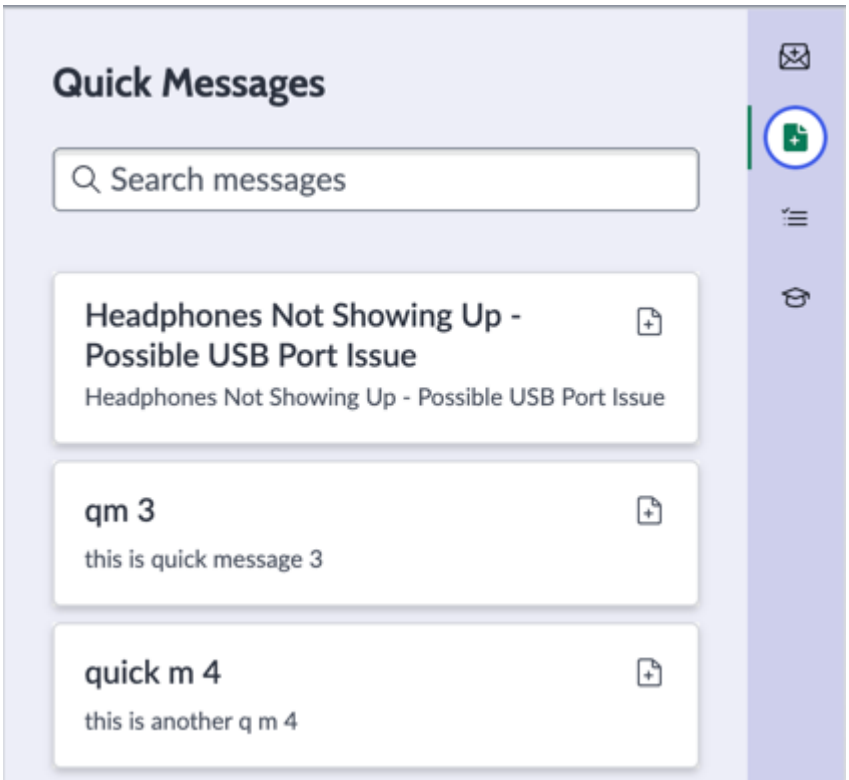
2. Abra a página Compor e-mail selecionando o ícone Mais ações (e. **Compor e-mail** .

3. Aplique uma mensagem rápida do painel Assistência do agente.

a. No painel Assistência do agente, selecione o ícone Mensagens rápidas ( ).
Uma lista de mensagens rápidas é aberta no painel Assistência do agente.

Tradução automática

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



Nota: Encontre as mensagens rápidas de que você precisa usando a barra de pesquisa na lista Mensagens rápidas.

b. Adicione uma mensagem rápida sem exibir todo o conteúdo selecionando o ícone Inserir ( ).

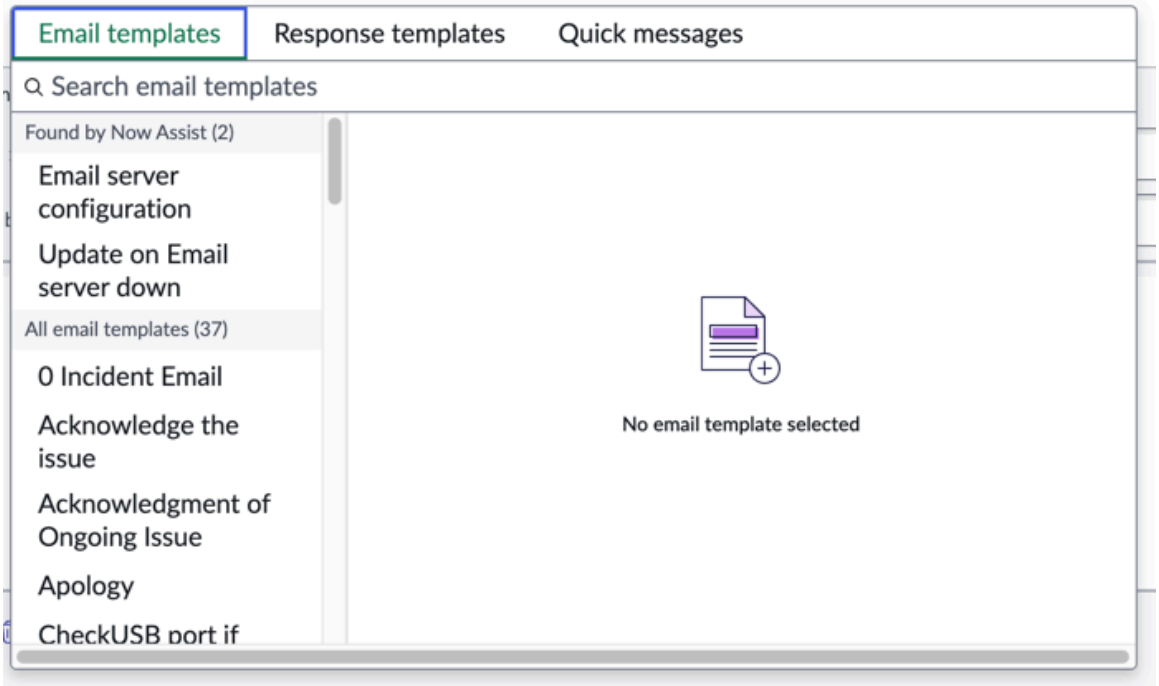
c. Adicione uma mensagem rápida depois de exibir seu conteúdo completo selecionando uma mensagem na lista e selecionando **Inserir** .

4. Aplique uma mensagem rápida do rodapé do e-mail.

a. No rodapé do e-mail, selecione o ícone Aplicar modelos ( ).
Um modal é aberto com diferentes tipos de modelos.

Tradução automática

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



b. Selecione **Mensagens rápidas** guia.

c. Selecione uma mensagem rápida na lista.

> **Nota:** Encontre a mensagem rápida de que você precisa usando a barra de pesquisa na guia Mensagens rápidas.

d. Adicione o modelo ao seu e-mail selecionando **Inserir** .

Adicione um arquivo a um e-mail do compositor de e-mail completo

Envie um arquivo do seu computador ou registro relacionado para um solicitante ou agente do compositor de e-mail completo anexando-o a um e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: Email_composer

Procedimento

1. Abra um Espaço registre em sua instância.

2. Abra o compositor de e-mail completo selecionando o ícone Mais ações ( ) na exibição de registro e selecione **Compor e-mail** .

3. Opcional: Anexe um arquivo do seu computador.

a. Selecione o ícone Anexar arquivo ( ) do rodapé do e-mail.

b. Selecione **Do computador** .

c. Selecione um arquivo do seu computador.

Tradução automática

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

Você pode selecionar vários arquivos de uma vez. O sistema carrega os arquivos simultaneamente.

(Optional) Como alternativa, você pode arrastar arquivos do seu computador para Espaço. Não é possível anexar uma pasta.

4. **Opcional:** Anexe um arquivo do registro relacionado.

   a. Ícone Anexar arquivo (no rodapé do e-mail.

   b. Selecione **Do registro** .

   c. Na janela, selecione os arquivos a serem anexados.

   d. Selecione **Adicionar**.

O que Fazer Depois

Como opção, você pode ocultar ou mostrar anexos em seus rascunhos de e-mail selecionando **Ocultar anexos** e quando não estão ocultos e. **Mostrar anexos** quando oculto. Você também pode executar ações adicionais selecionando o ícone de menu (ao lado de cada arquivo anexado:

- **Download** : Baixe o arquivo para o seu computador.
- **Renomear** Renomeie o arquivo anexado. Somente os primeiros 100 caracteres de um nome de arquivo são exibidos.
- **Remover** : Remova o anexo do e-mail.

Revise rascunhos de e-mail do compositor de e-mail completo

Exiba e-mails salvos para mais tarde ou crie um novo e-mail enquanto salva seu rascunho atual automaticamente do compositor de e-mail completo.

Antes de Iniciar

Função necessária: Workspace_user

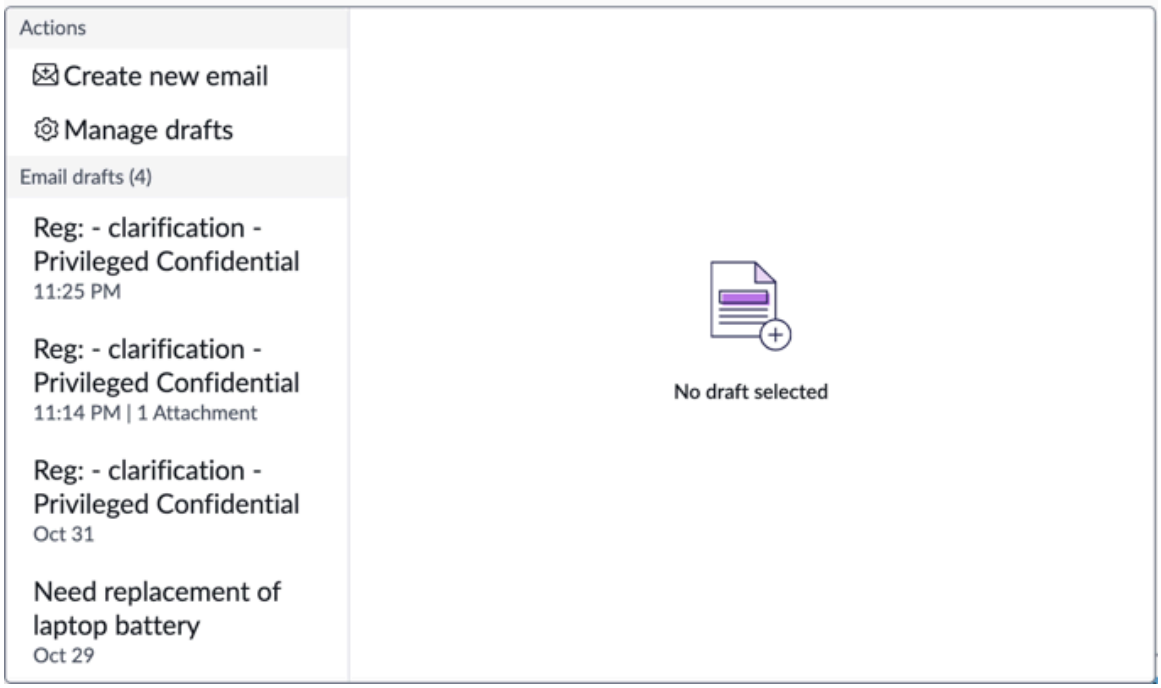
Procedimento

1. Abra um Espaço registre em sua instância.
2. Abra o compositor de e-mail completo selecionando o ícone Mais ações (na exibição de registro e selecione **Compor e-mail** .
3. **Nota:** Em vez de um botão para salvar rascunhos de e-mail manualmente, os rascunhos são salvos automaticamente.

   Acesse seus rascunhos selecionando o ícone de rascunhos (no rodapé do e-mail.
   Um modal é aberto com uma lista de ações e rascunhos de e-mail.

Tradução automática

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



4. Selecione uma ação ou rascunho recente.
   - Exiba todos os rascunhos de e-mail selecionando **Gerenciar rascunhos** .
   - Crie um novo rascunho enquanto salva seu rascunho atual automaticamente selecionando **Criar novo e-mail** .
5. Crie um novo rascunho enquanto salva seu rascunho atual automaticamente selecionando **Criar novo e-mail** .
6. Abra um rascunho após visualizá-lo.
   a. Selecione um rascunho na lista Rascunho de e-mail.
   Uma visualização do rascunho é aberta.
   b. Selecione **Aplicar**.
7. Abra um rascunho no modal Gerenciar rascunhos.
   a. Abra o modal Gerenciar rascunhos selecionando **Gerenciar rascunhos** no menu.
   b. Selecione um rascunho na lista.
8. Exclua vários rascunhos do modal Gerenciar rascunhos.
   a. Abra o modal Gerenciar rascunhos selecionando **Gerenciar rascunhos** no menu.
   b. Selecione rascunhos na lista.
   c. Selecione **Excluir**.

Componha e-mails do minicompositor de e-mail

Envie e-mails sem sair do registro.

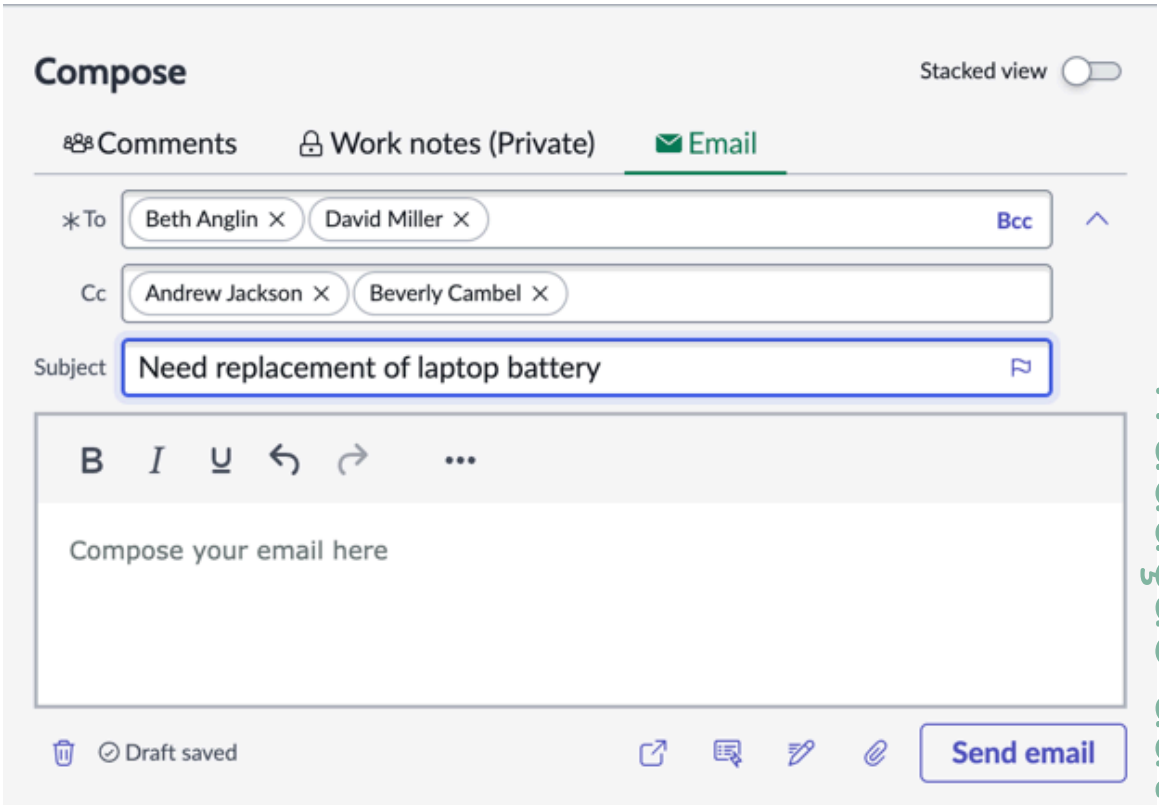
Antes de Iniciar
Função necessária: Email_composer

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra um Espaço registre em sua instância.
2. Selecione **E-mail** Compor.
   Um rascunho de e-mail é aberto com a mesma funcionalidade que criar um e-mail a partir de uma nova guia do espaço.



3. Se disponível, preencha **Responder a.** ou **De** campo.

   Este campo especifica a quem o destinatário pode responder depois de receber seu e-mail. Você pode optar por especificar uma entidade separada de si mesmo. Por exemplo, a Central de serviços DE TI.

4. Em **.** , adicione um destinatário de e-mail.
   Você também pode adicionar destinatários Cc e Cco selecionando **Cc/Cco** .
5. Em **Assunto** , insira uma linha de assunto.
6. **Opcional:** Oculte o cabeçalho do e-mail, incluindo todos os campos de destinatário, selecionando o ícone de divisa ( ).
7. Crie o corpo do e-mail.
   Você pode inserir um modelo de e-mail no corpo do e-mail. Para obter mais informações, consulte Use modelos de e-mail no minicompositor de e-mail .

   Você pode anexar um arquivo ao e-mail. Para obter mais informações, consulte Adicione um arquivo a um e-mail do compositor de minie-mail.

8. Selecione **"Enviar"**.
   Os rascunhos são salvos automaticamente após um número definido de segundos. Para obter mais informações sobre como encontrar rascunhos de e-mail, consulte Revise os rascunhos de e-mail do minicompositor de e-mail .

Tradução automática

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

Resultado
Você pode encontrar o e-mail enviado na lista de e-mails. Para obter mais informações, consulte Revise e-mails.

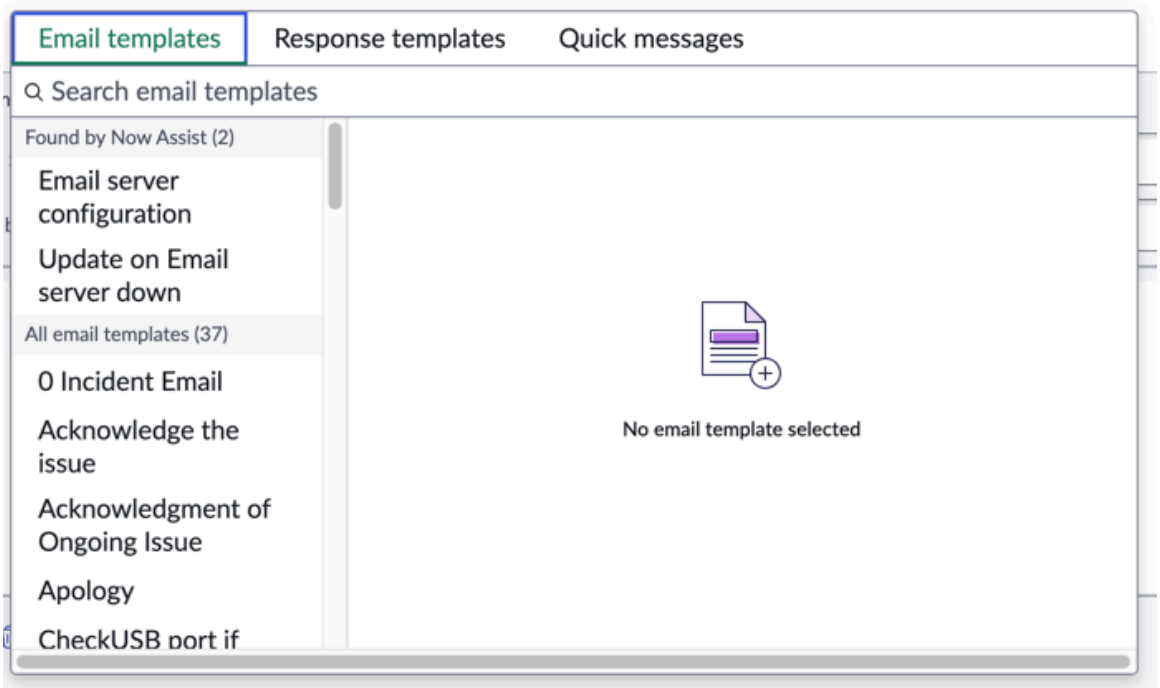
Use modelos de e-mail no minicompositor de e-mail

Componha e-mails rapidamente para problemas comuns selecionando um modelo de e-mail na exibição de registro em vez de redigir manualmente um e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: Email_composer

Procedimento

1. Abra um Espaço registre em sua instância.
2. Selecione o mini compositor de e-mail **E-mail** No painel Compor.
3. No rodapé do e-mail, selecione o ícone Aplicar modelos ( ).
   Um modal é aberto com diferentes tipos de modelos.



4. Selecione **Modelos de e-mail** guia.
5. Selecione um modelo de e-mail na lista.

   Nota: Encontre o modelo de e-mail necessário usando a barra de pesquisa na guia Modelos de e-mail.

   Uma visualização do modelo de e-mail selecionado é aberta.
6. Adicione o modelo ao seu e-mail selecionando **Aplicar** .

Use modelos de resposta no compositor de minie-mail

Insira respostas comuns em seus e-mails usando modelos de resposta no compositor de minie-mail em vez de redigir manualmente uma resposta.

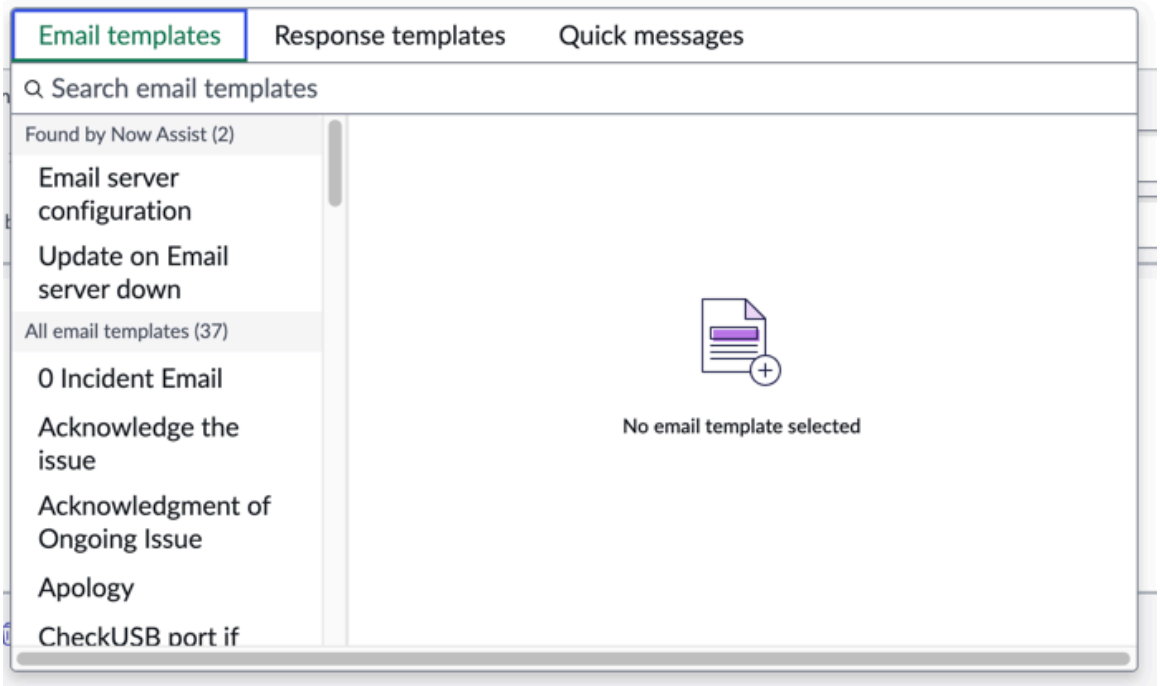
Antes de Iniciar
Função necessária: Email_composer

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra um Espaço registre em sua instância.
2. Selecione o mini compositor de e-mail **E-mail** No painel Compor.
3. No rodapé do e-mail, selecione o ícone Aplicar modelos ( ).
   Um modal é aberto com diferentes tipos de modelos.



4. Selecione **Modelos de resposta** guia.
5. Selecione um modelo de resposta na lista.

   Nota: Encontre o modelo de resposta necessário usando a barra de pesquisa na guia Modelos de resposta.

6. Adicione o modelo ao seu e-mail selecionando **Inserir** .
7. Aplique um modelo de resposta com um atalho de teclado.
   Para obter instruções sobre como aplicar um modelo de resposta com um atalho de teclado, consulte Adicione modelos de resposta com um atalho de teclado .

Insira uma mensagem rápida do compositor de minie-mail

Insira conteúdo predefinido em mensagens de e-mail do minicompositor de e-mail.

Antes de Iniciar

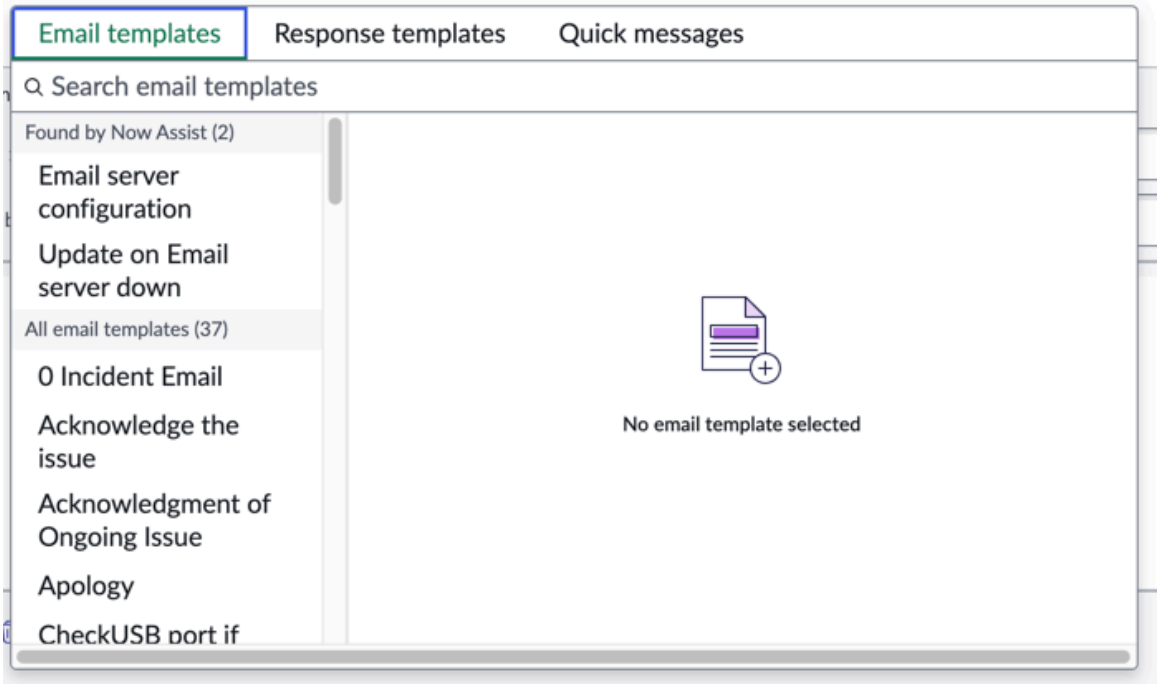
Função necessária: Email_composer

Procedimento

1. Abra um Espaço registre em sua instância.
2. Selecione o mini compositor de e-mail **E-mail** No painel Compor.
3. No rodapé do e-mail, selecione o ícone Aplicar modelos ( ).
   Um modal é aberto com diferentes tipos de modelos.

Tradução automática

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



4. Selecione **Mensagens rápidas** guia.
5. Selecione uma mensagem rápida na lista.

   Nota: Encontre a mensagem rápida de que você precisa usando a barra de pesquisa na guia Mensagens rápidas.

6. Adicione o modelo ao seu e-mail selecionando **Inserir** .

Adicione um arquivo a um e-mail do compositor de minie-mail

Envie um arquivo do seu computador ou registro relacionado para um solicitante ou agente do compositor de mini-mail anexando-o a um e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: Email_composer

Procedimento

1. Abra um Espaço registre em sua instância.
2. Selecione um rascunho de e-mail **E-mail** Compor.
3. **Opcional:** Anexe um arquivo do seu computador.

   a. Ícone Anexar arquivo ( ).

   b. Selecione **Do computador** .

   c. Selecione um arquivo do seu computador.
   Você pode selecionar vários arquivos de uma vez. O sistema carrega os arquivos simultaneamente.

   (Optional) Como alternativa, você pode arrastar arquivos do seu computador para Espaço. Não é possível anexar uma pasta.

Tradução automática

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

4. **Opcional:** Anexe um arquivo do registro relacionado.

   a. Selecione o ícone Anexar arquivo ( ) no registro.

   b. Selecione **Do registro** .

   c. Na janela, selecione os arquivos a serem anexados.

   d. Selecione **Adicionar**.

O que Fazer Depois

Como opção, você pode ocultar ou mostrar anexos em seus rascunhos de e-mail selecionando **Ocultar anexos** e quando não estão ocultos e. **Mostrar anexos** quando oculto. Você também pode executar ações adicionais selecionando o ícone de menu (ao lado de cada arquivo anexado:

- **Download** : Baixe o arquivo para o seu computador.
- **Renomear** Renomeie o arquivo anexado. Somente os primeiros 100 caracteres de um nome de arquivo são exibidos.
- **Remover** : Remova o anexo do e-mail.

Revise os rascunhos de e-mail do minicompositor de e-mail

Exiba e-mails salvos para mais tarde ou crie um novo e-mail enquanto salva seu rascunho atual automaticamente do compositor de e-mail completo.

Antes de Iniciar

Função necessária: Email_composer

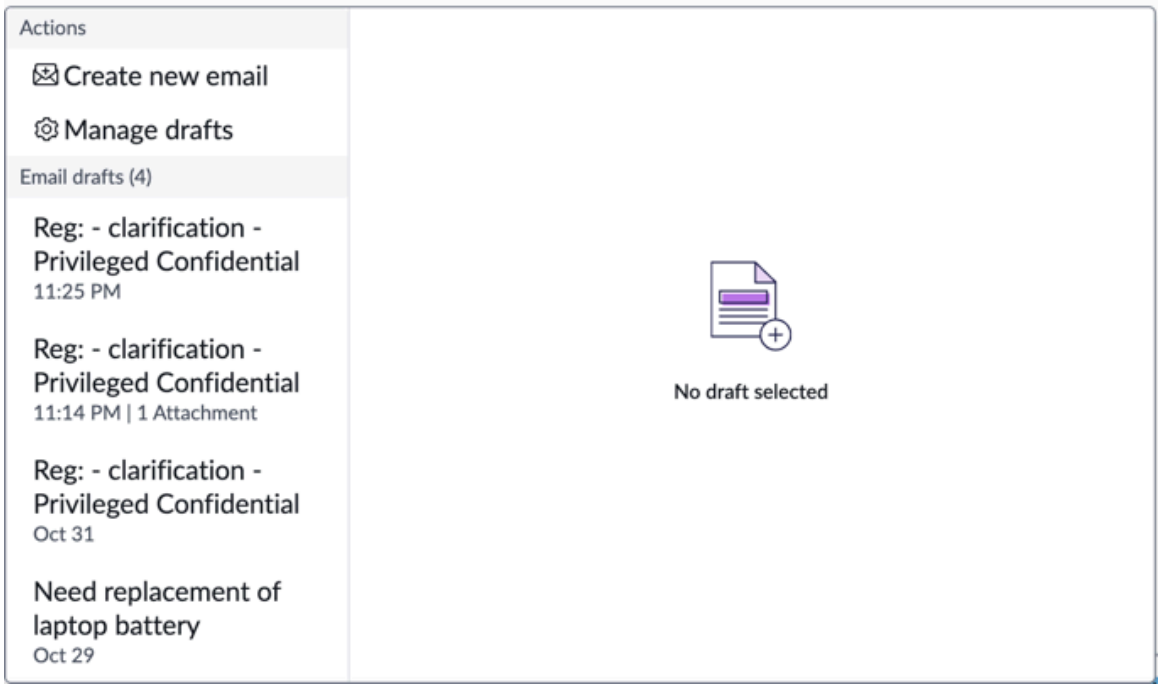
Procedimento

1. Abra um Espaço registre em sua instância.
2. Selecione o mini compositor de e-mail **E-mail** No painel Compor.
3. **Nota:** Em vez de um botão para salvar rascunhos de e-mail manualmente, os rascunhos são salvos automaticamente.

   Acesse seus rascunhos selecionando o ícone de rascunhos (no rodapé do e-mail.
   Um modal é aberto com uma lista de ações e rascunhos de e-mail.

Tradução automática

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



4. Selecione uma ação ou rascunho recente.
   - Exiba todos os rascunhos de e-mail selecionando **Gerenciar rascunhos** .
   - Crie um novo rascunho enquanto salva seu rascunho atual automaticamente selecionando **Criar novo e-mail** .
5. Crie um novo rascunho enquanto salva seu rascunho atual automaticamente selecionando **Criar novo e-mail** .
6. Abra um rascunho após visualizá-lo.

   a. Selecione um rascunho na lista Rascunho de e-mail.
   Uma visualização do rascunho é aberta.

   b. Selecione **Aplicar**.

7. Abra um rascunho no modal Gerenciar rascunhos.
   a. Abra o modal Gerenciar rascunhos selecionando **Gerenciar rascunhos** no menu.
   b. Selecione um rascunho na lista.
8. Exclua vários rascunhos do modal Gerenciar rascunhos.
   a. Abra o modal Gerenciar rascunhos selecionando **Gerenciar rascunhos** no menu.
   b. Selecione rascunhos na lista.
   c. Selecione **Excluir**.

Editar e mover destinatários de e-mail

Edite e mova destinatários nos campos E-mail Para, Cc e Cco em vez de remover e adicionar destinatários individuais manualmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: Email_composer

Tradução automática

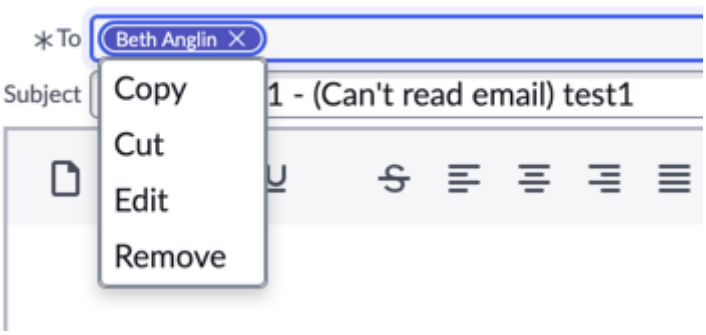
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Abra um registro.
2. Selecione **E-mail** Do painel Compor na exibição de registro ou abra a página Compor e-mail.
3. Adicione destinatários aos campos de e-mail desejados copiando e colando endereços de e-mail ou inserindo os endereços de e-mail dos destinatários manualmente.
   Os destinatários de e-mail consistem em ícones de cápsula individuais ( ).

   Quando você insere um endereço de e-mail inválido, um ícone de exclamação ( ) aparece na cápsula do endereço de e-mail e no **Enviar e-mail** o botão está inativo.

   Quando você insere um endereço de e-mail bloqueado, um ícone bloqueado ( ) aparece na cápsula do endereço de e-mail e no **Enviar e-mail** o botão está inativo.
4. Mova um destinatário para um campo diferente arrastando o ícone de cápsula.
5. Selecione um destinatário com o botão direito do mouse.
   Você pode editar o endereço de e-mail de um destinatário selecionando **Editar** , copie e cole destinatários com **Cópia** e. **Corte** e remover destinatários com **Remover** .



6. **Opcional:** Para selecionar vários destinatários, use atalhos de teclado e mouse.
   Para referência, consulte Atalhos de dispositivo de teclado e mouse para adicionar destinatários aos campos de e-mail .

Atalhos de dispositivo de teclado e mouse para adicionar destinatários de e-mail

Adicione e remova destinatários nos campos E-mail Para, Cc e Cco usando atalhos de teclado e mouse em vez de adicionar destinatários individuais.

Atalhos do teclado

- Mover entre destinatários: **À esquerda** ou **Certo**
- Selecione vários destinatários: **Shift e à esquerda** ou **Shift e à direita**
- Selecione cada destinatário em um campo: **CMD e Um** (Mac) ou **Ctrl e A.** (Windows)

Atalhos do mouse

- Selecione vários destinatários: **CMD e clique** (Mac) ou **Ctrl e clique** (Windows)
- Selecione o intervalo personalizado de destinatários: **Clique em** primeiro destinatário no intervalo e. **Shift e clique** último destinatário no intervalo

Tradução automática

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

Adicione modelos de resposta com um atalho de teclado

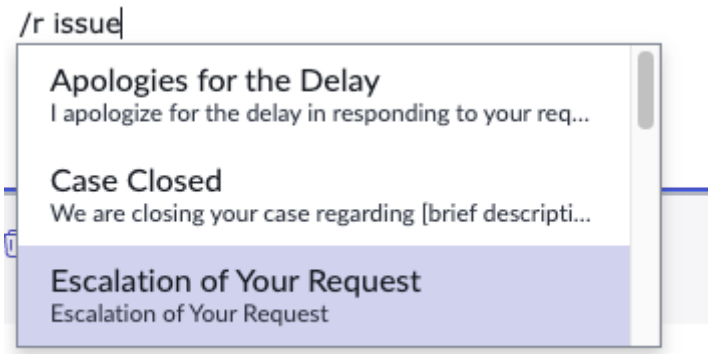
Use um atalho de teclado para inserir respostas comuns em seus e-mails com modelos de resposta.

Antes de Iniciar

Função necessária: Email_composer

Procedimento

1. Abra um registro.
2. Abra o mini compositor de e-mail ou o compositor de e-mail completo.
   - Selecione o mini compositor de e-mail **E-mail** No painel Compor.
   - Selecione o compositor de e-mail completo **Mais ações** ícone ( ) e. **Compor e-mail** .
3. Insira `/r` no corpo do e-mail.
   Uma lista de modelos de resposta é exibida.



4. Insira uma palavra-chave após `/r` para pesquisar o modelo de resposta necessário.
5. Selecione um modelo de resposta ao seu e-mail selecionando-o.

Revise e-mails

Revise os e-mails que você enviou e recebeu.

Antes de Iniciar

Crie um Espaço Lista da tabela E-mail [sys_email]. Para obter mais informações sobre como criar Espaço listas, consulte Criar Minhas listas no espaço.

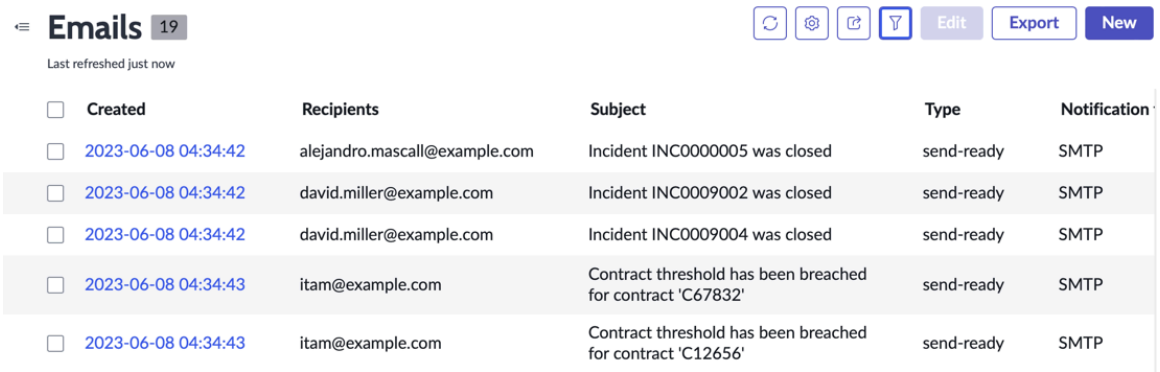
Função necessária: Workspace_user

Procedimento

1. Selecione o ícone de lista ( ).
2. Selecione **Minhas listas** e abra sua lista de e-mails.
3. Encontre um e-mail filtrando a lista ou classificando colunas.

Tradução automática

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



Para obter mais informações sobre como usar Espaço listas, consulte Trabalhe com listas no espaço.

4. Abra um e-mail para revisar.

O que Fazer Depois

Você pode responder ou encaminhar o e-mail selecionando **Resposta** , **Responder a todos** ou **Encaminhar** .

Nota: Se você responder, responda a todos ou encaminhe do Fluxo de atividades selecionando **Compor e-mail** No cabeçalho causa comportamento de IU diferente. Para obter mais informações, consulte Comunicação com solicitantes e agentes usando o Compor .

Comunicação com solicitantes e agentes usando o Compor

O Compor é usado para se comunicar com os solicitantes e inserir comentários sobre o trabalho que você faz em problemas que somente outros agentes podem ler.

Compondo comentários

Depois de pesquisar um problema, convém obter mais informações de um solicitante, comunicar uma solução ou escrever uma anotação interna para você mesmo ou para outros agentes para registrar seu andamento na resolução de um problema. Para fazer isso, você usa **Compor** recurso. A forma como você insere comentários ou anotações de trabalho depende da configuração.

- Se você usar um único campo de texto, selecione **Comentários** ou **Anotações de trabalho** insira seu comentário no campo de texto e selecione **Publicar comentários** .

  Use **Comentários** campo de texto para se comunicar com solicitantes externos. Use **Anotações de trabalho** campo para documentar seu andamento em um problema. As anotações de trabalho não são enviadas para solicitantes externos e ficam visíveis somente para você e outros funcionários internos, como colegas agentes que também podem trabalhar no problema.

- Na exibição empilhada, em que há dois campos de texto, insira o texto no campo apropriado e selecione **Publicar comentários** ou **Publicar anotações de trabalho (Privado)** .

Você pode exibir e-mails no Fluxo de atividades. . **E-mail** aparece em **Compor** Ao responder, responda a todos ou encaminhe um e-mail de um e-mail existente no Fluxo de atividades.

Se você configurou **Compor** para usar o editor de rich text, você pode usar os ícones na parte superior do campo para estilizar o texto. Com o editor de rich text, você pode colar uma imagem diretamente no campo de texto.

Tradução automática

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

Ao publicar seu comentário em **Compor** , O comentário é movido para o Fluxo de atividades, o que preserva todo o histórico de comunicação. Aparecem somente e-mails gerados pelo usuário, por exemplo, e-mails existentes que você escreve ou responde.

Outras comunicações

Além de enviar comentários para os solicitantes, você também pode:

- Use o recurso de anexo (No painel lateral contextual, por exemplo, para adicionar um artigo de conhecimento a um comentário.
- Selecione os links em alguns dos cartões em Assistência do agente que, por exemplo, adicionar um artigo de conhecimento a um comentário.

Configurar Compor

Você pode configurar **Compor** para aparecer como um único campo de texto ou dois campos de texto. Você configura **Compor** selecionando o ícone de configuração ( ).

Você também pode exibir **Compor** E o Fluxo de atividades lado a lado para permitir que você escreva anotações de trabalho e comentários enquanto rola o fluxo de atividades. A IU Compor é exibida ao lado do Fluxo de atividades quando o espaço da coluna é ajustado para acomodar a IU lado a lado. Você pode habilitar ou desabilitar este recurso selecionando o ícone de configuração ( ) e, em seguida, selecionando **Lado a lado** . Esta opção aparece na IU quando o espaçamento da coluna é grande o suficiente para oferecer suporte lado a lado (700 pixels ou mais). Este recurso pode não ser compatível com versões mais antigas do Safari.

Escrever artigos de conhecimento para compartilhar soluções

Para compartilhar uma solução encontrada com a comunidade de usuários do espaço, você pode criar e publicar um artigo de conhecimento. . Gestão de conhecimento O Portal de serviços permite que os usuários exibam artigos da base de conhecimento. Está disponível por padrão. Para obter mais informações sobre como criar, editar e exibir artigos, consulte Criação de artigos de conhecimento no Espaço .

Anexar um arquivo a um registro

Anexe um arquivo a um Espaço configurável registro. O painel Anexos fornece uma lista de arquivos anexados.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra um Espaço configurável registre em sua instância.
2. Abra o painel Anexos na barra lateral selecionando o ícone Anexo ( ).
3. Selecione o ícone Adicionar arquivo ( ) e abra um arquivo do seu computador local.
   Você também pode arrastar e soltar o arquivo no painel Anexos.
4. No modal Carregar um arquivo, revise os detalhes do arquivo.
   Você pode editar o nome do arquivo e adicionar um módulo de criptografia ao anexo.
5. Selecione **Carregar**.

Tradução automática

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

Criptografar um anexo em um registro

Proteja arquivos confidenciais criptografando os arquivos conforme eles são anexados IU principal e. Espaço registros.

Antes de Iniciar
Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os anexos criptografados permitem que você faça o seguinte:

- Escolha qual contexto de criptografia será usado para criptografia de arquivo quando você tiver acesso a mais de um contexto.
- Exiba qual contexto de criptografia é usado depois que o arquivo é anexado a um registro.

Para obter mais informações sobre criptografia, consulte Criptografia .

Procedimento

1. Faça login como um usuário com pelo menos um contexto de criptografia.
2. Navegue até um formulário que precisa de um anexo adicionado, como o formulário Incidente ou Problema, e clique no ícone de anexo para abrir a caixa de diálogo Anexos.
3. Selecione o arquivo a ser anexado.
   Se você tiver mais de um contexto de criptografia, verá uma opção para selecionar um contexto a ser usado.
4. Feche a caixa de diálogo Anexos para carregar o anexo do arquivo.
   Os arquivos anexados são listados na parte superior do formulário. Um ícone especial identifica arquivos criptografados. Apontar para o ícone mostra o nome do contexto de criptografia. Observe que você só pode ver arquivos criptografados para os quais tem o contexto de criptografia.

Resultado
Somente usuários com o mesmo contexto usado para criptografar o anexo podem ver o anexo no formatador de atividades. Usuários sem o contexto apropriado não verão a entrada do Formatador de atividades associada ao anexo criptografado.

Envie um artigo para um solicitante

Usar Assistência do agentepara enviar artigos aos solicitantes para resolver seus problemas.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Assistência do agente os resultados da pesquisa podem incluir links para artigos de conhecimento que você pode enviar para um solicitante.

Procedimento

1. Abra um Espaço registre em sua instância.
2. Abra um registro de incidente na exibição de lista.
3. Em Assistência do agente, pesquise um artigo.
4. Clique no botão **ícone de menu (⋮)** > **Adicionar link ao e-mail**.

Tradução automática

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

Solicitar um item do catálogo para um solicitante

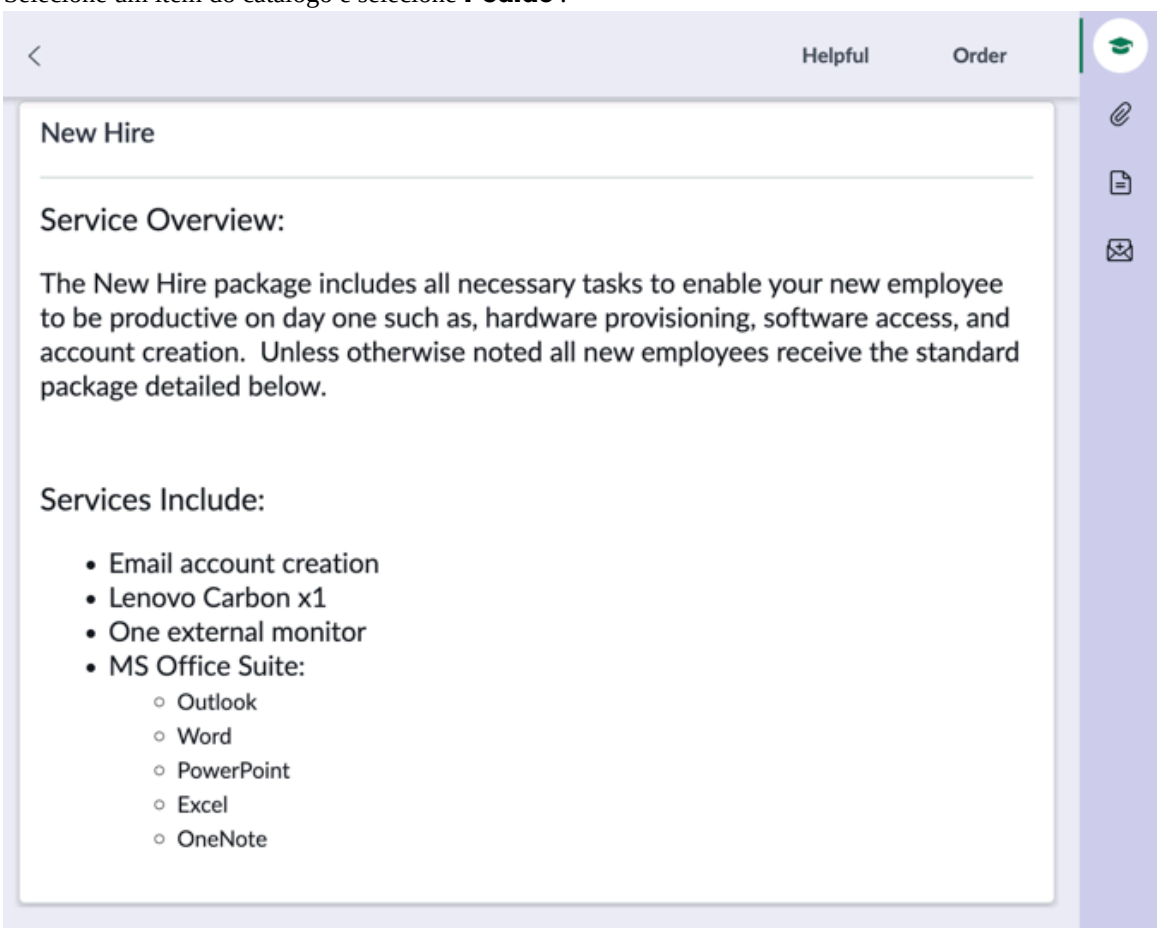
Solicitar um item do catálogo para um solicitante de Assistência do agenteresultados da pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_workspace_user

Procedimento

1. Abra um Espaço registre em sua instância.
2. Abra um registro de incidente na exibição de lista.
3. Em Assistência do agente, selecione o ícone de Assistência do agente ( ).
4. Selecione um item do catálogo e selecione **Pedido** .



O formulário do item do catálogo é aberto em uma nova guia.

5. Preencha e envie o formulário para solicitar o item do catálogo.

Resultado

Solicitar o item do catálogo cria uma solicitação do catálogo de serviços.

Encontrar soluções usando Assistência do agente

Encontre as informações necessárias para resolver problemas usando Assistência do agente mecanismo de pesquisa.

Assistência do agente Aparece no painel lateral contextual por padrão e quando você seleciona o ícone de CAP de graduação ( ). Você pode ter ícones para mais de um Assistência do

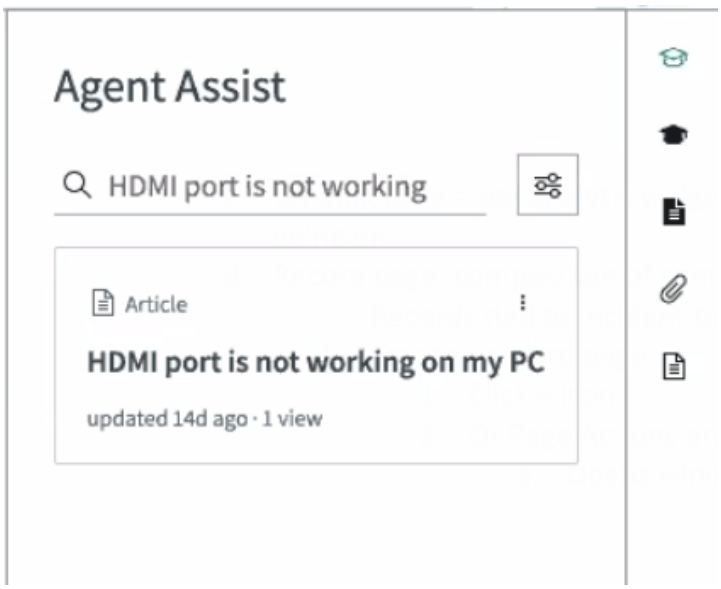
Tradução automática

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

agentemecanismos de pesquisa . Em caso afirmativo, cada um pesquisaria um conjunto diferente de fontes de informação.

Ao abrir um registro, Assistência do agente faz automaticamente uma pesquisa com base em um campo no registro aberto. O valor do campo usado para o termo de pesquisa pode ser configurado pelo administrador, mas normalmente é o valor do campo Descrição resumida do registro.

O exemplo a seguir mostra os resultados da pesquisa para a descrição resumida "A porta HDMI não está funcionando". Os resultados da pesquisa retornam como cartões. No exemplo a seguir, o cartão retornou links para um artigo com o título "A porta HDMI não está funcionando no meu PC" e isso foi a pesquisa foi a última atualizado há 14 dias. No exemplo a seguir , você vê dois diferentes bonés de graduação coloridos, o que significa que Assistência do agente mecanismos de pesquisa estão disponíveis .



O número padrão de resultados de pesquisa é 10. Se mais de 10 resultados são exibidos , th em o número aparece como **Mais de 10** .

Assistência do agente É pré-configurado para pesquisar as tabelas Incidente, Problema, Mudança, Conhecimento e Caso para soluções. Seu administrador pode configurar Assistência do agente para pesquisar as fontes de informações adicionais, como o catálogo de serviços.

Você pode usar Assistência do agente das seguintes maneiras de encontrar soluções para o registro que você abriu:

- Selecione um cartão para ir para o resultado da pesquisa.

  O resultado da pesquisa pode fornecer a resposta de que você precisa, que você pode enviar ao solicitante usando o editor de composição em Fluxo de atividades.

- Insira um novo termo de pesquisa no campo de pesquisa ao lado do ícone de pesquisa ( ) para obter resultados de pesquisa diferentes.

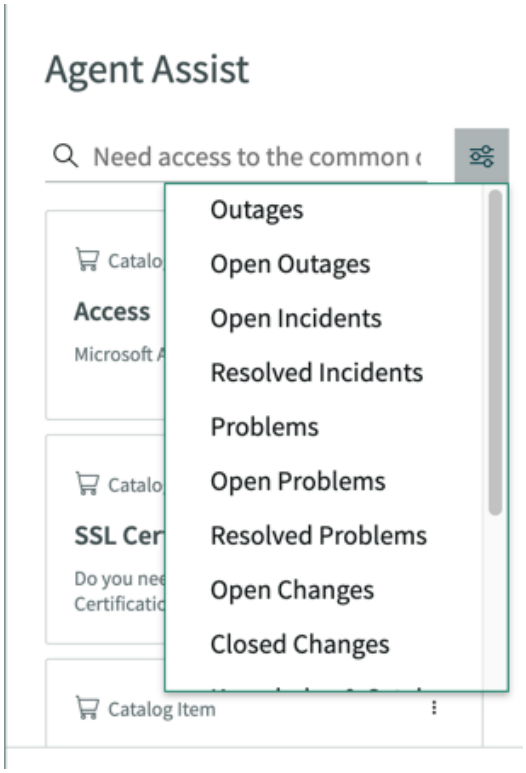
  Se a pesquisa resultar nisso automaticamente aparecer não mostrar relevante resultados, insira um novo termo de pesquisa para obter melhores resultados de pesquisa.

- Filtre os resultados da pesquisa.

Tradução automática

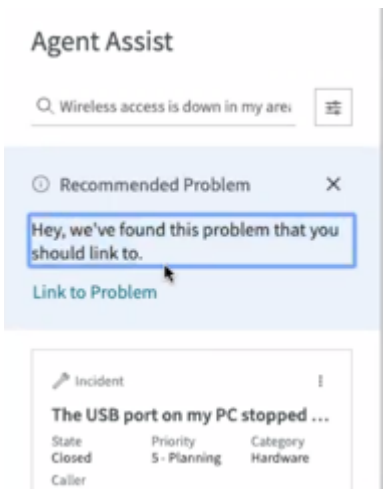
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Por padrão, Assistência do agente retorna os resultados da pesquisa de todas as suas fontes de informação. Você pode obter muitos resultados no entanto . Para ver os resultados da pesquisa de um subconjunto dessas fontes de informação, selecione o ícone de configuração ( ) e, em seguida selecione uma fonte de informações.



- Envie uma solução para o solicitante por selecionando um link no cartão.

  O exemplo a seguir mostra . **Link para o problema** link , que, quando selecionado adiciona o link para um problema semelhante no Editor de composição que você pode enviar para o solicitante.Para obter mais informações, consulte Editor de composição .



- Se o cartão for um artigo, selecione o cartão e, em seguida selecione . **Anexar** link para enviar o artigo ao solicitante.

  Para obter mais informações, consulte Envie um artigo para um solicitante .

Tradução automática

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

- Se o cartão estiver vinculado a um item no catálogo de serviços, selecione o cartão para solicitar o item.

  Para obter mais informações, consulte Solicitar um item do catálogo para um solicitante .

- Selecione diferente Assistência do agente e repita a pesquisa.

  Se você tiver mais de um Assistência do agente mecanismo de pesquisa No painel lateral contextual, cada um pesquisa um conjunto diferente de recursos de informação. . o administrador configura o ícone para clicar para obter mais Assistência do agentemecanismos de pesquisa.

- . o administrador habilita **Pesquisar como** em sua instância, você pode mudar . resultados da pesquisa alterando . valores de campo no painel de formulário.

  Em **Detalhes** , você pode ser capaz de substituir o valor de **Solicitante** , para mudar os resultados da pesquisa que são com base nesse valor. Por exemplo, se você criar casos em nome de . cliente ou funcionário , quando você insira a identidade de um cliente no **Solicitante** retorna o campo no painel de formulário Assistência do agente resultados da pesquisa, f como 401k informações, que correspondem ao cliente em vez de você.

- Fazer um pedido de catálogo por selecionando um item do catálogo isso é mostrado em um cartão.
- Adicione um artigo de conhecimento ao editor de composição por selecionando . **Anexar** ícone (📎) em Assistência do agente.

Nenhum termo de pesquisa

. o administrador pode configurar Assistência do agente para conduzir uma pesquisa sem usar um termo de pesquisa. O resultado da pesquisa é Todos . registros de uma fonte de informações específica, como registros de funcionários. Em seguida, você pode obter o registro de um funcionário específico inserindo o nome do funcionário no campo de pesquisa.

Sobre o Playbook Experience

Interaja com um fluxo de trabalho de negócios em tempo real a partir de Espaço. Os agentes podem usar Playbook Experience para atualizar registros, carregar anexos e concluir tarefas em várias atividades de fluxo de trabalho.

Visão geral Playbook Experience

Os playbooks são criados por administradores no Workflow Studio, personalizado por administradores em Construtor de IU e muito mais, e integrado em Espaço, Espaço configurável, Portal de serviços e muito mais. . Playbook Experience para executantes durante o tempo de execução fornece visibilidade dos fluxos de trabalho entre negócios e das tarefas acionáveis usadas para concluir esses fluxos de trabalho de negócios.

- Os playbooks podem aparecer no painel lateral ou nos itens relacionados de registros configurados com playbook.
- As atividades que você deve executar para concluir o fluxo de trabalho de negócios são exibidas. Em vez disso, algumas atividades podem ser realizadas por um agente de IA. Você pode ver o que você de um agente de IA fez e o que ainda precisa ser feito para

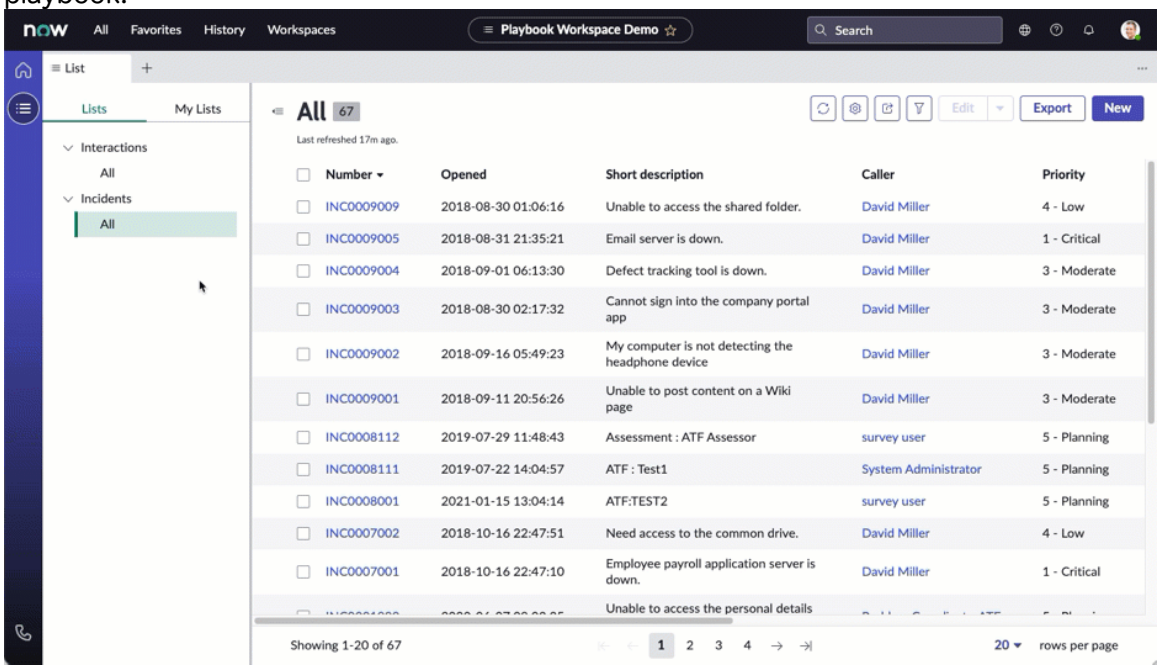
Tradução automática

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

concluir o playbook. Você pode recolher atividades para exibir atividades relevantes e expandi-las novamente.

- Normalmente, as atividades são realizadas sequencialmente. Você pode voltar a essas atividades para concluí-las mais tarde. Conclua uma atividade e vá para a próxima atividade ou conclua o playbook.

O Playbook atualiza automaticamente as tarefas do playbook se concluídas fora de um playbook.

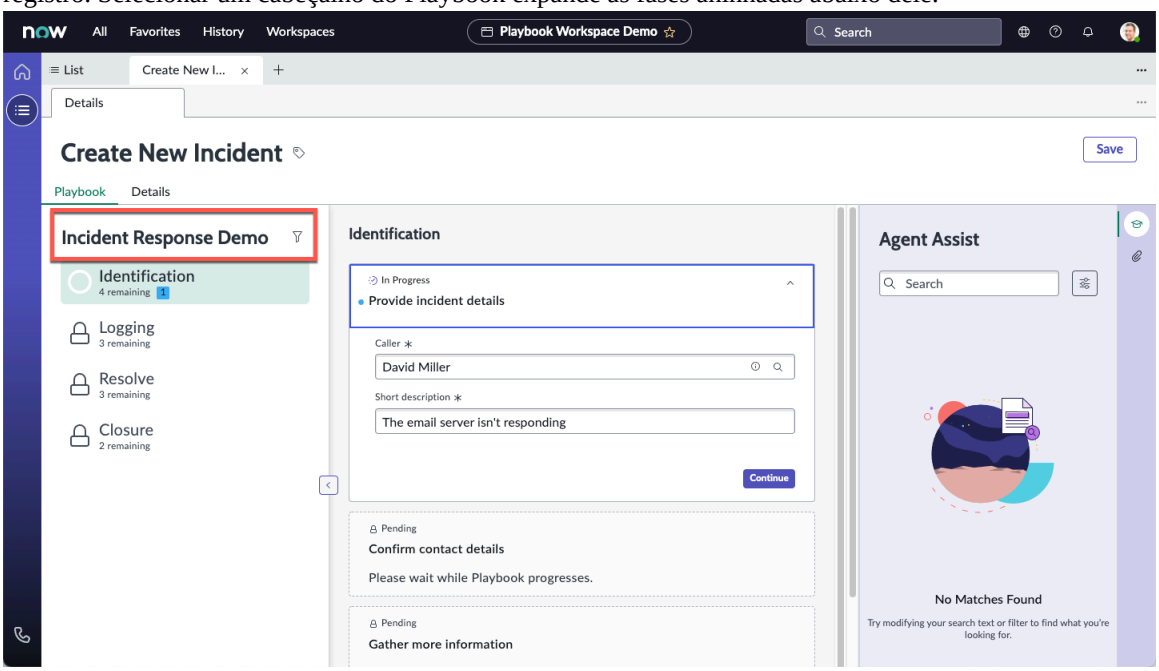


IU do Playbook

Os playbooks contêm recursos de IU úteis.

Cabeçalho

Mostra o título de um Playbook. Existe um cabeçalho para cada playbook anexado a um registro. Selecionar um cabeçalho do Playbook expande as fases aninhadas abaixo dele.

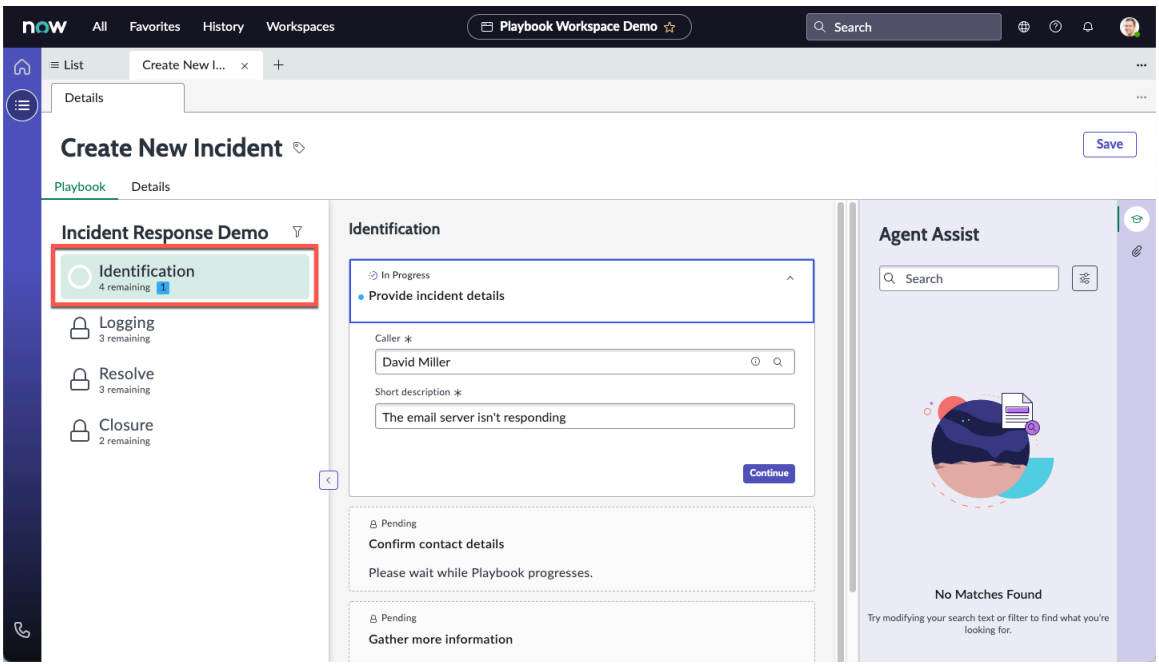


Fases

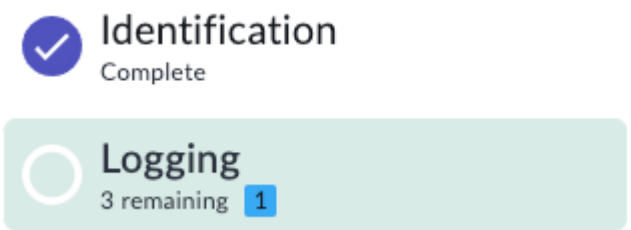
Tradução automática

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

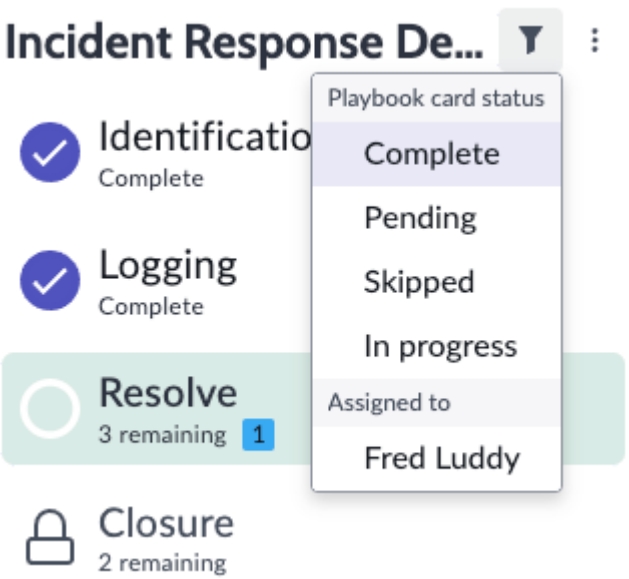
Clique em um título de fase para exibir suas atividades. Por padrão, todos os cartões de atividade são recolhidos exceto o primeiro cartão em uma fase.



O andamento da fase é atualizado conforme as atividades são concluídas. Uma verificação marcar dentro do cabeçalho do playbook indica que a fase está concluída.



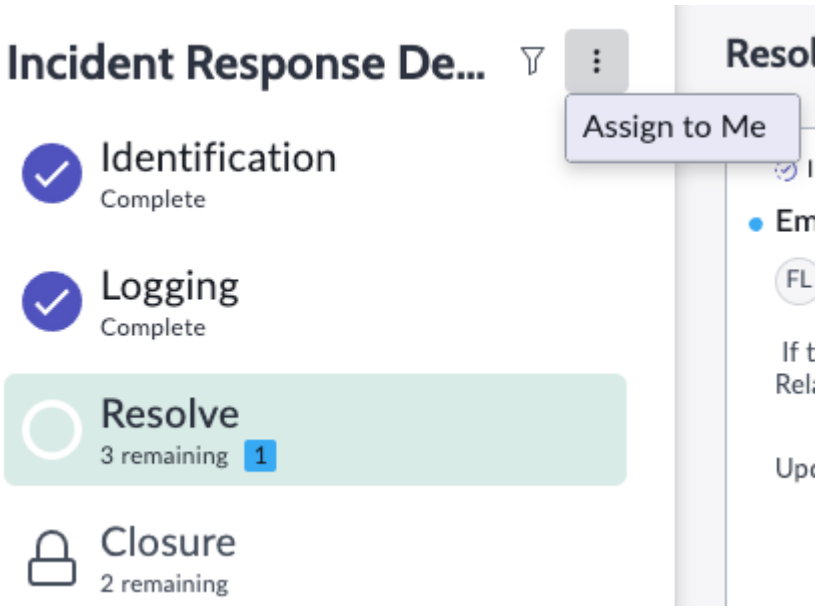
Use o filtro de fase ( ) para filtrar um playbook.



Tradução automática

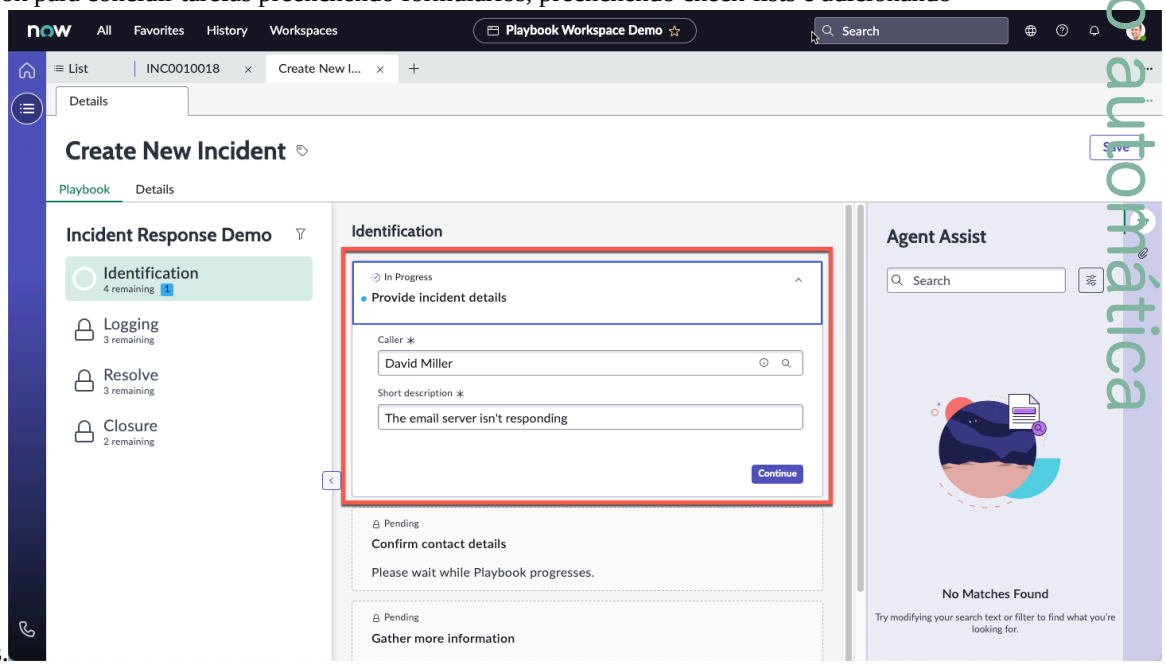
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Use o ícone do menu de ação de reticências (⋮ para executar ações selecionadas no playbook e no nível da fase.



Cartões de atividade

Os cartões de atividade do Playbook exibem detalhes sobre uma atividade, que podem incluir o status, o temporizador de ANS, dados de formulário e anexos. Use os cartões de atividade do playbook para concluir tarefas preenchendo formulários, preenchendo check-lists e adicionando anexos.



Adicionar um playbook

Adicione um playbook a um registro no espaço do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Tradução automática

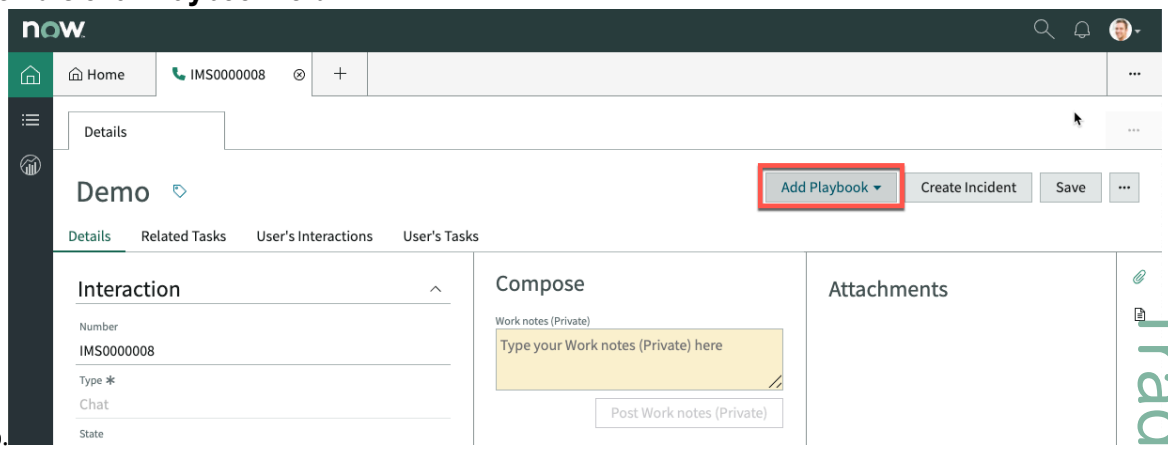
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

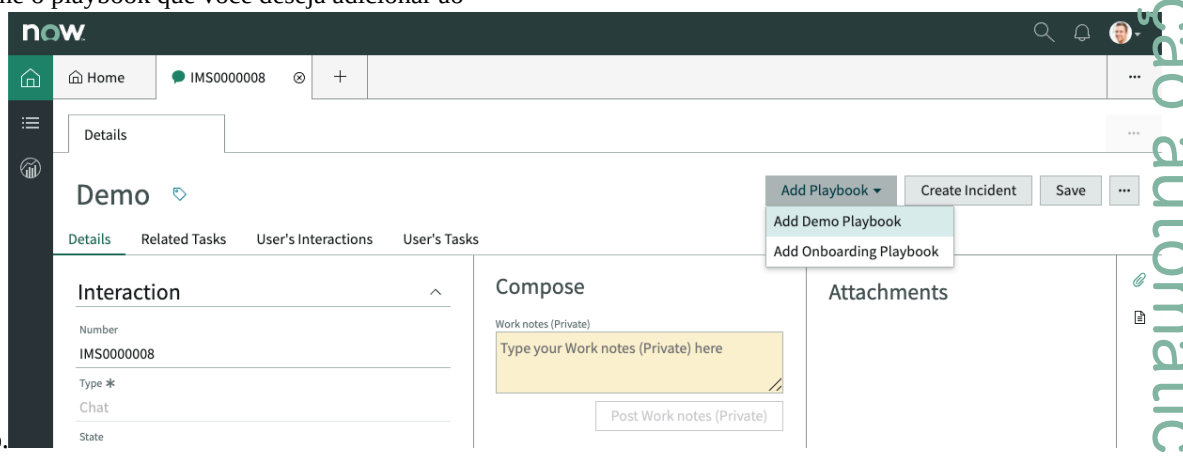
Um playbook pode ser adicionado a um registro sem playbook ou um registro com playbooks existentes. O exemplo abaixo mostra como um playbook pode ser adicionado a um registro usando um **Adicionar Playbook** botão.

Procedimento

1. Abra um registro.
2. Selecione **Adicionar Playbook**menu suspenso.

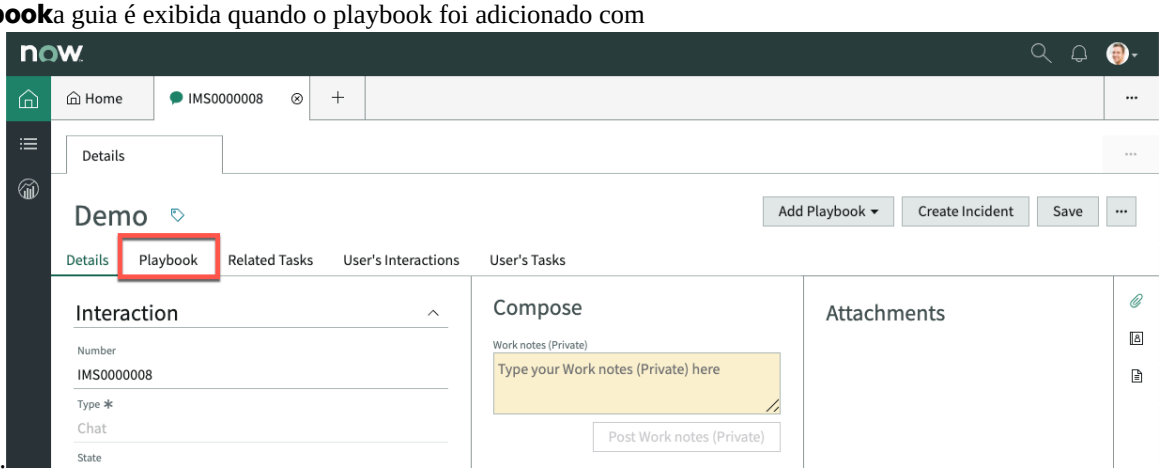


3. Selecione o playbook que você deseja adicionar ao registro.



Resultado

. **Playbook**a guia é exibida quando o playbook foi adicionado com sucesso.



Tradução automática

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

Adicione uma atividade a um playbook

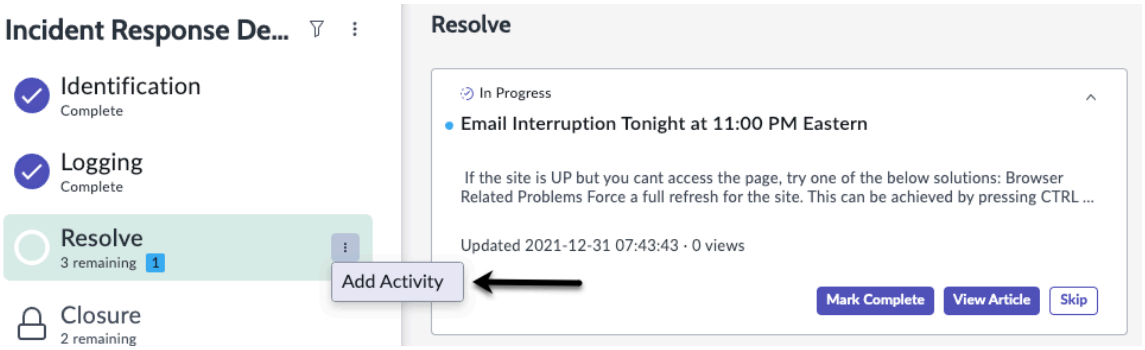
Adicione atividades opcionais pré-selecionadas a um playbook, se disponíveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione e conclua atividades opcionais do playbook em um playbook em execução. Este exemplo mostra como uma atividade opcional pode ser adicionada a um playbook. Os administradores do Playbook devem pré-configurar as atividades opcionais. Não é possível inserir uma atividade opcional como a primeira atividade em uma fase ou entre duas atividades concluídas. Algumas atividades opcionais podem ser adicionadas a qualquer fase, enquanto outras só podem ser adicionadas a uma única fase. Se as atividades opcionais não estiverem configuradas para um playbook, nenhuma atividade opcional estará disponível.

Procedimento

1. Abra um playbook no espaço.
2. Selecione o ícone do menu de ação (⋮).
3. Selecione **Adicionar atividade** .

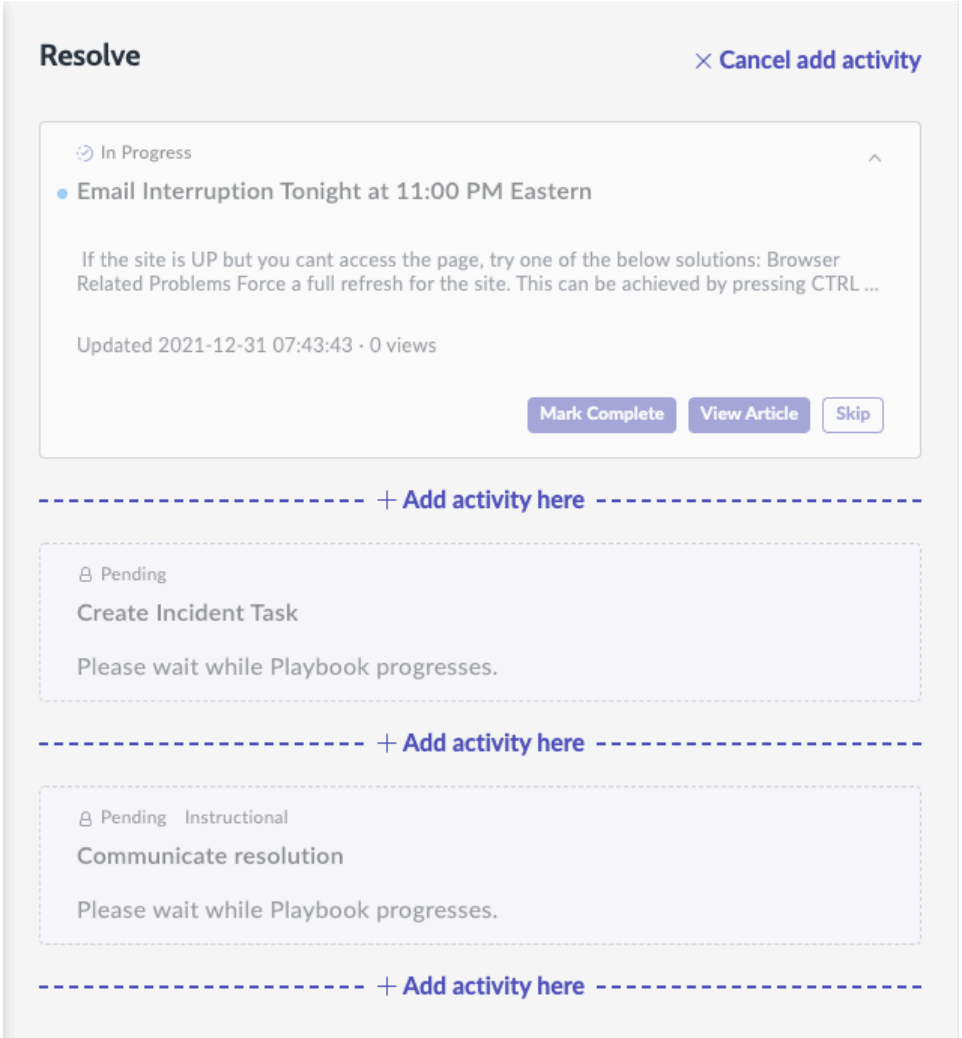


Nota: **Adicionar atividade** não será exibido se não houver atividades opcionais disponíveis nesta fase.

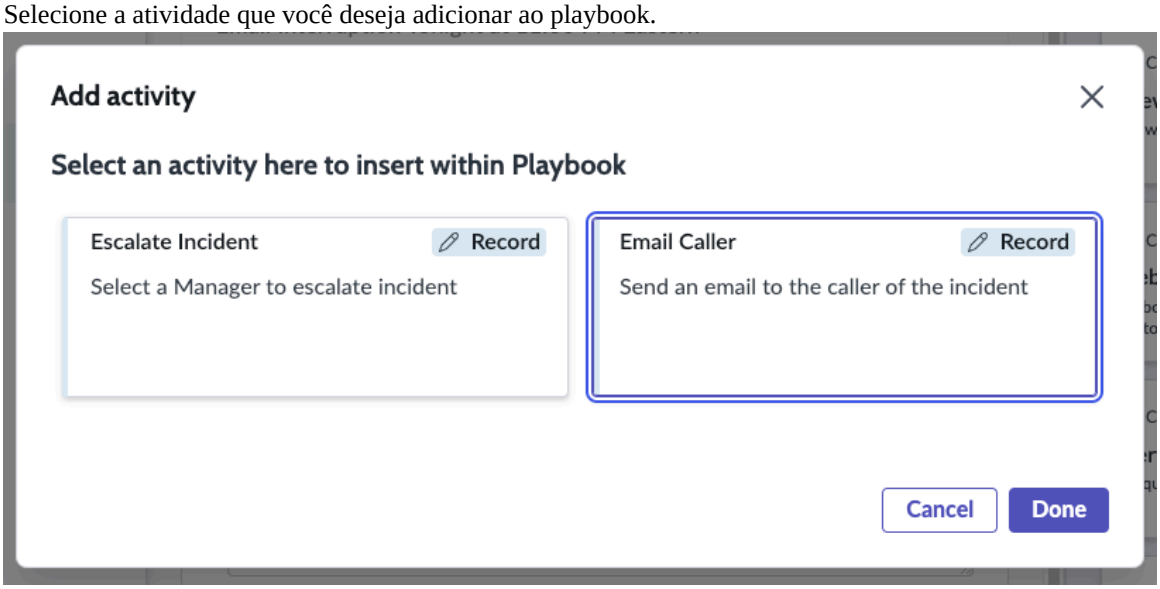
4. Selecione **Adicione a atividade aqui** no local em que você deseja adicionar a atividade ao playbook.

Tradução automática

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



5. Selecione a atividade que você deseja adicionar ao playbook.



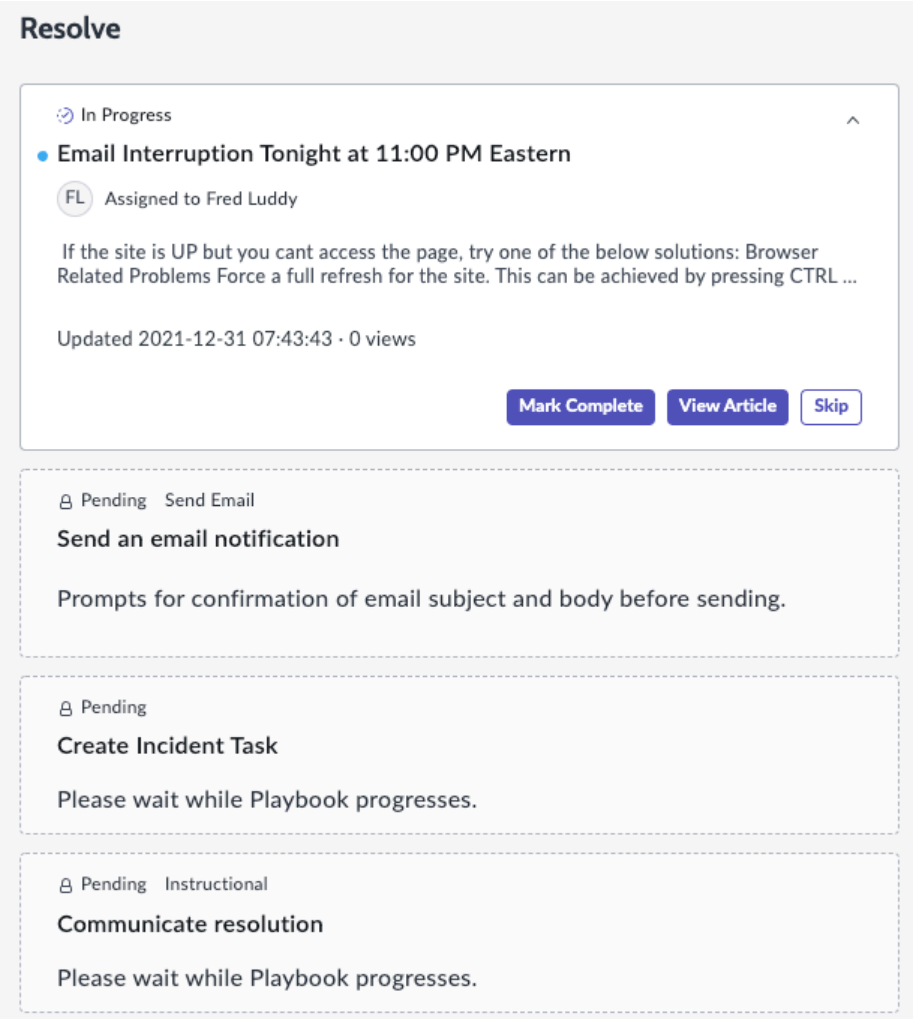
6. Clique em **Done** (Concluído).
A atividade opcional selecionada aparece no seu playbook.

Resultado

A atividade opcional selecionada aparece no seu playbook.

Tradução automática

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



Cancelar um playbook

Cancele um playbook para interromper um fluxo de trabalho de negócios quando não for mais válido.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente ou pd_cancel

Se o administrador do playbook adicionou uma ação de cancelamento à sua experiência do playbook, você normalmente pode encontrar a ação de cancelamento no menu Ações do playbook.

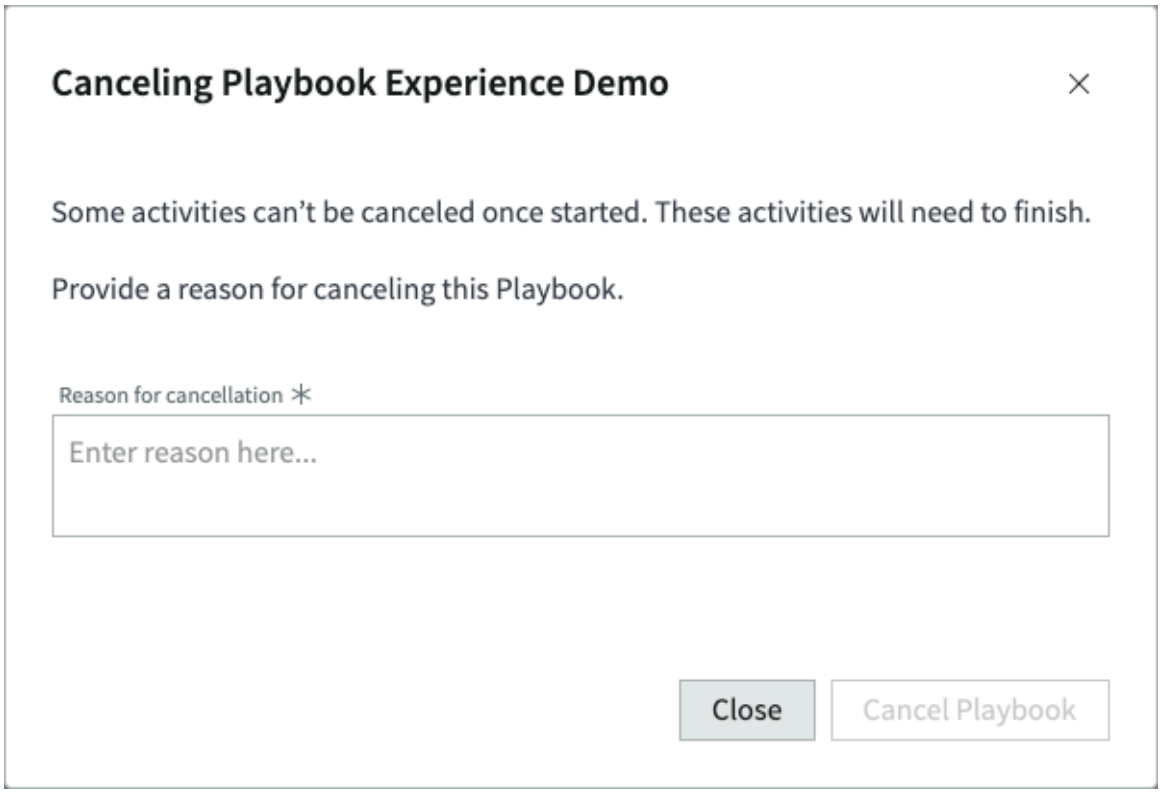
Nota: Determinadas atividades em um playbook não podem ser canceladas depois de iniciadas.

Procedimento

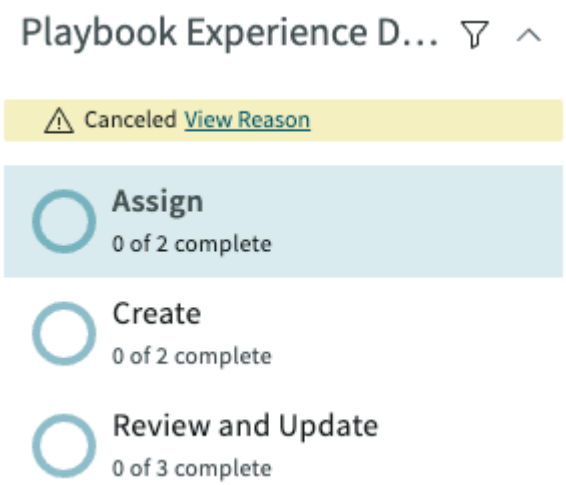
1. Abra um playbook no espaço.
2. Clique no ícone do menu de ação de reticências (⋮) no cabeçalho do playbook.
3. Clique em **Cancelar Playbook** .
4. Forneça um motivo para cancelar o playbook.

Tradução automática

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



5. Clique em **Cancelar Playbook** .
   Uma faixa Cancelado aparece abaixo do cabeçalho do playbook confirmando que o playbook foi cancelado.



Abra listas completas no playbook

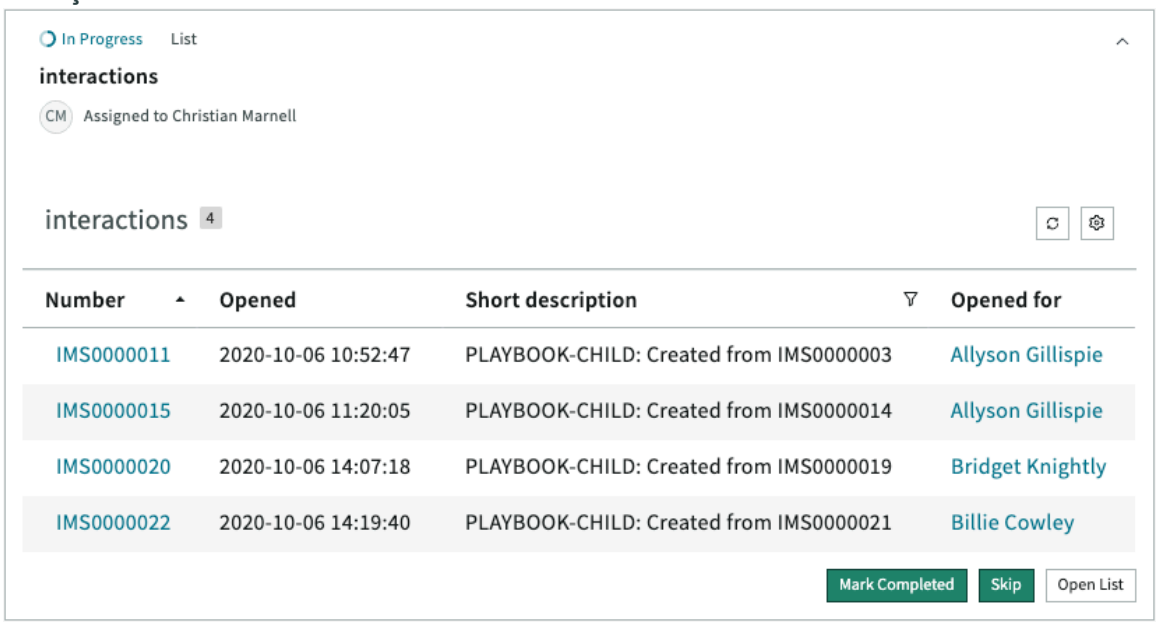
Abra uma lista completa nos cartões do playbook para exibir e atualizar itens da lista.

Para abrir uma lista completa no playbook, clique em **Abrir lista** ícone ( ).

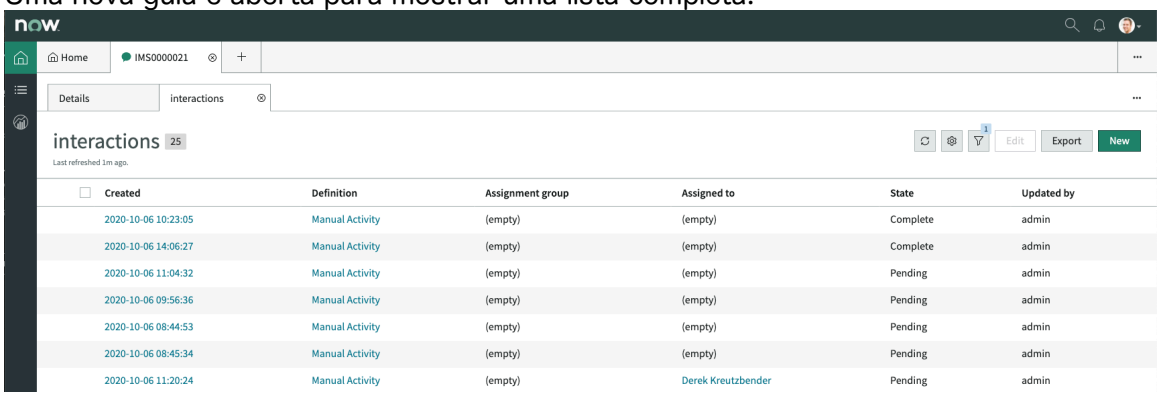
Tradução automática

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

Exibição em cartão



Uma nova guia é aberta para mostrar uma lista completa.



Usando o fluxo de atividades no playbook

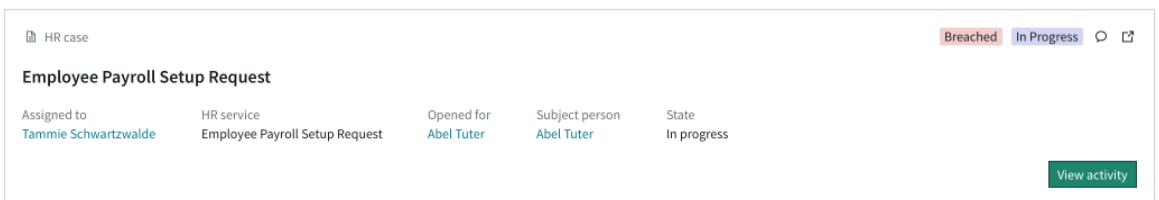
Use o fluxo de atividades no playbook para adicionar comentários ou anotações e exibir o histórico de comunicação e tarefas do registro primário ou associado.

As atividades podem conter um botão, ícone ou item suspenso para exibir o fluxo de atividades de um registro.

Exemplos de fluxo de atividades do Playbook

Para abrir o fluxo de atividades no playbook, clique em **Exibir atividade** ou selecione **Exibir Histórico** na lista suspensa.

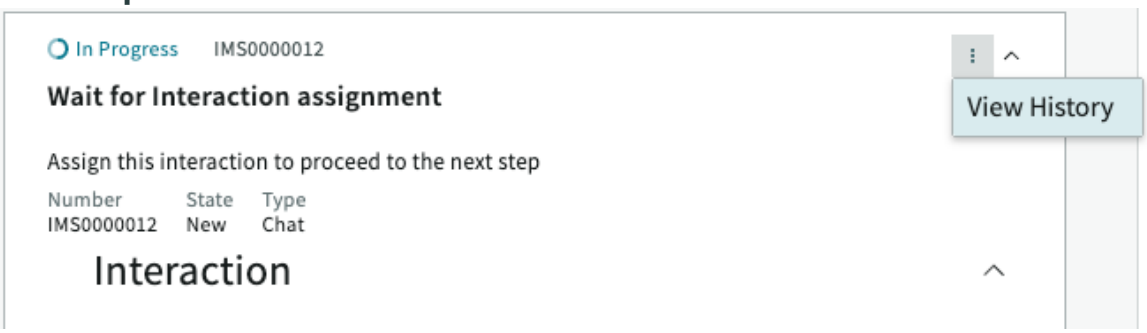
Botão de fluxo de atividades



Tradução automática

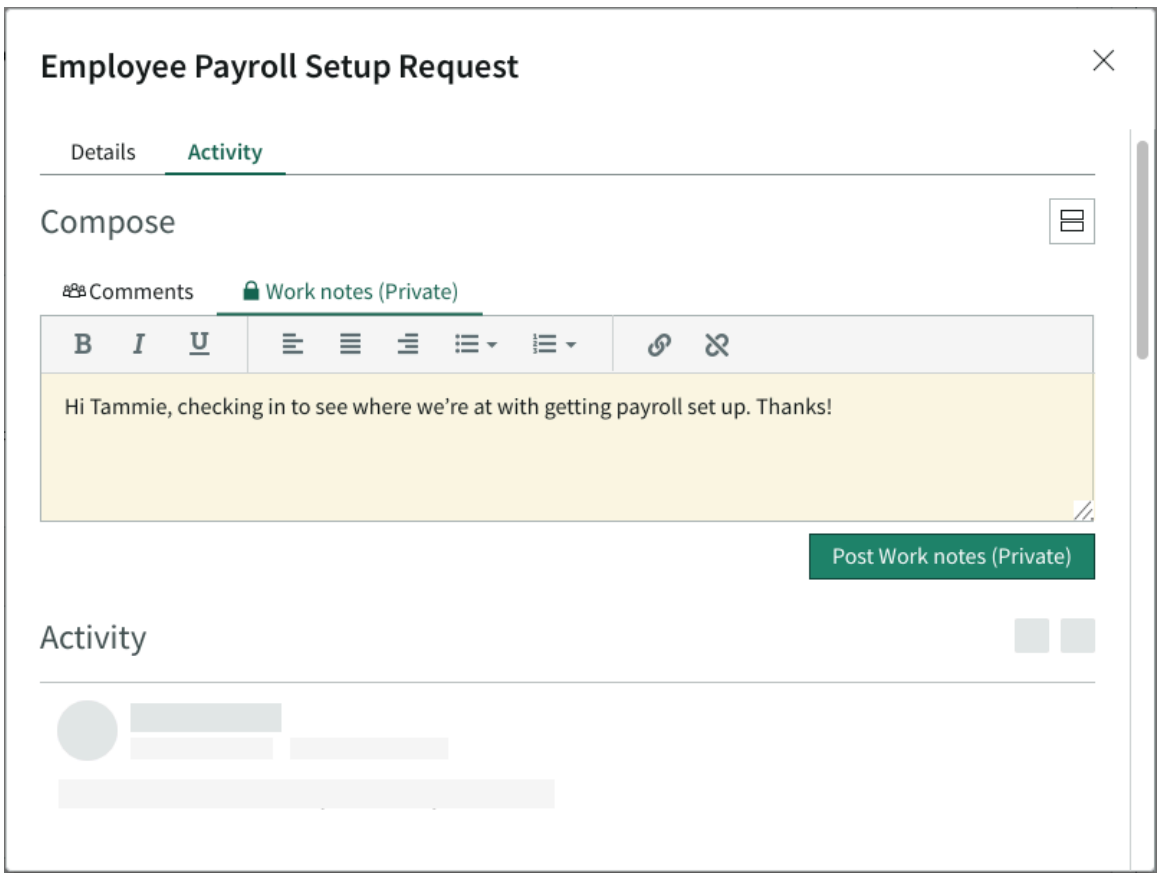
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Menu suspenso do fluxo de atividades



Modal do fluxo de atividades

Você pode ver guias para comentários e anotações de trabalho relacionadas a um registro primário ou associado. Você pode usar **Compor** caixa de texto para publicar novos comentários ou anotações de trabalho.



Você pode exibir a atividade anterior rolando para baixo até **Atividade** seção.

Pesquisa global em Espaço

Pesquisa em todos os casos, incidentes, problemas, artigos de conhecimento, perguntas da comunidade, clientes, usuários e solicitações de mudança para encontrar respostas.

Recurso de pesquisa global

Os resultados da pesquisa incluem todos os itens em que o termo de pesquisa aparece, por exemplo, na descrição resumida, no conteúdo ou nos arquivos anexados. Por padrão, os resultados da pesquisa global podem incluir:

Tradução automática

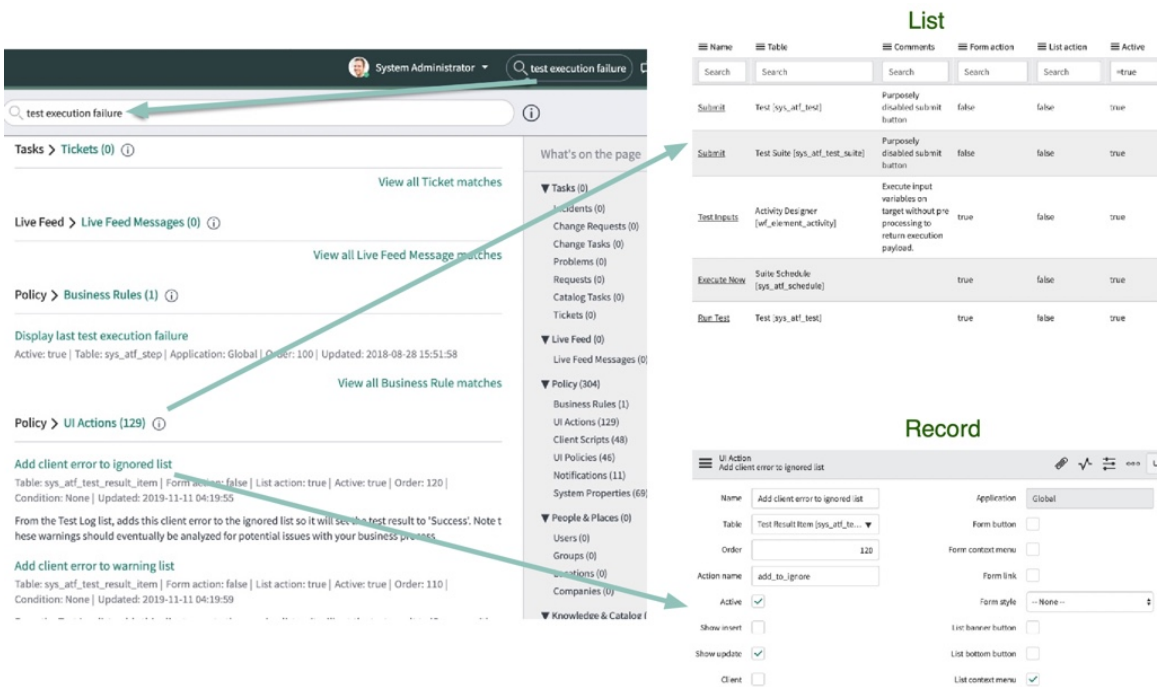
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Casos
- Clientes ou usuários
- Perguntas do Comunidade ServiceNow
- incidentes
- Solicitações de mudança
- Problemas
- Artigos de conhecimento

Para inserir termos de pesquisa, clique no ícone de pesquisa ( ) e insira o termo de pesquisa no campo de pesquisa.

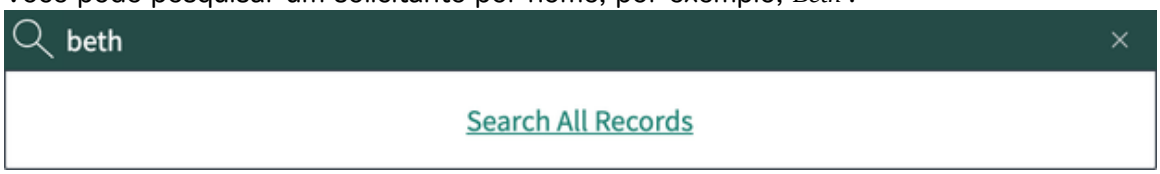


Os resultados da pesquisa aparecem em uma guia separada. Os links levam a um registro ou uma lista de registros.



Procurando um cliente ou usuário

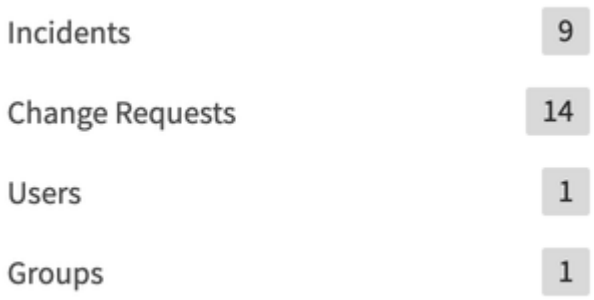
Você pode pesquisar um solicitante por nome, por exemplo, *Beth* :



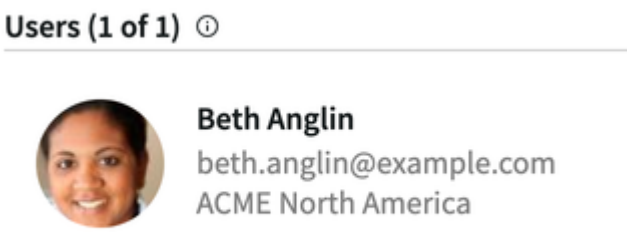
Os resultados da pesquisa global mostram o número de resultados da pesquisa por categoria:

Tradução automática

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

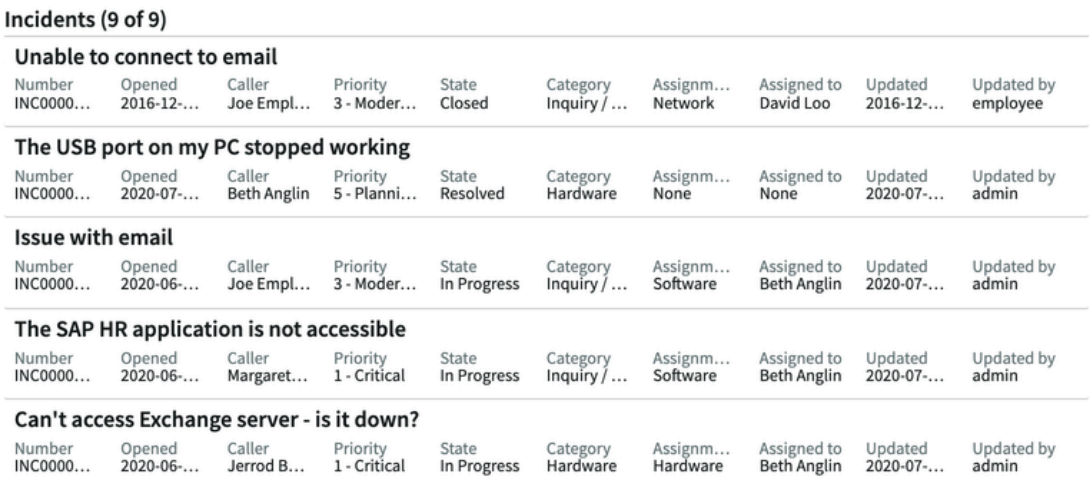


Clicando **Usuários** mostra os resultados da pesquisa para usuários que têm o nome *Beth* :



Procurando um caso ou incidente

Você pode usar números de caso ou incidente para pesquisar casos ou incidentes específicos. Ou você pode pesquisar usando outros valores relacionados aos casos ou incidentes. No exemplo anterior, se você clicar em **Incidentes** , Espaço exibe todos os incidentes que têm o nome *Beth* em um ou mais campos de registro.



Gerenciar equipes e cronogramas no seu espaço

Use o Otimização da força de trabalho para otimizar sua força de trabalho e gerenciar suas equipes com eficiência. Treine suas equipes para que elas adquiram as habilidades que permitem que você atenda às demandas de seus clientes. Programe com eficiência suas equipes para fornecer melhor cobertura com gerenciamento de canal integrado.

Como gerente, você pode monitorar a demanda por agentes e habilidades em sua organização para resolver problemas. Avalie as habilidades do agente, identifique as áreas onde elas precisam ser melhoradas e forneça treinamento para aprimorar seu conjunto

Tradução automática

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

de habilidades. Acompanhe o desempenho de suas equipes e gerencie a programação de todos os agentes em seu grupo de atribuição, tudo a partir de um local unificado.

Como agente, você pode gerenciar sua própria programação, acessar a programação de seus colegas e solicitar folga ou troca de turno.

Visão geral do Otimização da força de trabalho

Obtenha uma visão geral de como você pode configurar o Otimização da força de trabalho para ITSM neste vídeo.

Otimização da força de trabalho para ITSM Configuração

Obtenha uma visão geral de como os gerentes podem monitorar o status de incidentes e os KPIs de desempenho organizacional neste vídeo.

Otimização da força de trabalho para ITSM página principal

Channel Management

Monitore suas equipes em tempo real e ajude quando houver necessidade.

Usando este aplicativo, você também pode:

- Encaminhar o trabalho para grupos específicos com base nas habilidades do agente
- Analisar o desempenho em tempo real enquanto a equipe está trabalhando ativamente nas tarefas em todos os canais
- Monitorar itens de trabalho pendentes em uma fila

Programação

Acesse o calendário de suas equipes para saber quais agentes estão agendados para cobertura e quais agentes tiraram folga.

Usando o aplicativo, você também pode:

- Atribuir agentes a turnos
- Definir hora de pausa
- Visualizar e publicar a programação da equipe
- Aprovar solicitações de folga do agente ou de troca de turno do agente

Equipes

Monitore as tendências de desempenho de suas equipes usando grupos de KPI. Crie um conjunto de KPIs e aplique-os a todos os grupos de uma equipe e avalie o desempenho da equipe em um único local.

Usando o aplicativo, você também pode:

- Identificar todas as equipes que gerencia, bem como aquelas nas quais você tem visibilidade
- Analisar KPIs que são cruciais para sua equipe
- Analisar os agentes dentro de cada equipe e monitorar seu desempenho

Tradução automática

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

- Acessar o perfil de cada agente para ver detalhes como seu gerente, colegas e grupos de atribuição
- Aprofundar-se nas habilidades de cada agente ou recomendá-los para coaching

Coaching e Avaliação de habilidades

Melhore a qualidade do trabalho realizado por seus agentes usando o Coaching. Use o Inteligência preditiva para recomendar habilidades com base nos problemas que os agentes resolveram. Crie oportunidades de coaching com base na recomendação e treine os agentes para adquirir essas habilidades.

Usando este aplicativo, você também pode:

- Automatizar a pontuação, a classificação e a avaliação das habilidades do agente
- Usar oportunidades de coaching para criar avaliações
- Rastrear o treinamento atribuído a agentes com base em suas avaliações
- Analisar a lacuna de habilidades e recomendar o treinamento

Pesquisa global no Otimização da força de trabalho para ITSM

Importante: Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho Pacote de conteúdo para o ITSM (sn_wfo_itsm_cnt) do ServiceNow Store. Para habilitar esse recurso, consulte Referência do Workforce Optimization for ITSM .

Como agente ou gerente, você pode realizar uma pesquisa de usuários, grupos, turnos, programações ou tarefas usando o ícone de pesquisa no Otimização da força de trabalho para ITSM para encontrar facilmente as informações de que precisa.

Nota: Para pesquisar turnos e programações, é necessário gerar o índice de texto para as tabelas a seguir antes de iniciar a execução da pesquisa de turnos e programações:

- Programação [sn_shift_planning_schedule_plan]
- Plano de turno [sn_shift_planning_shift_plan]

Análise da plataforma em seu Espaço

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

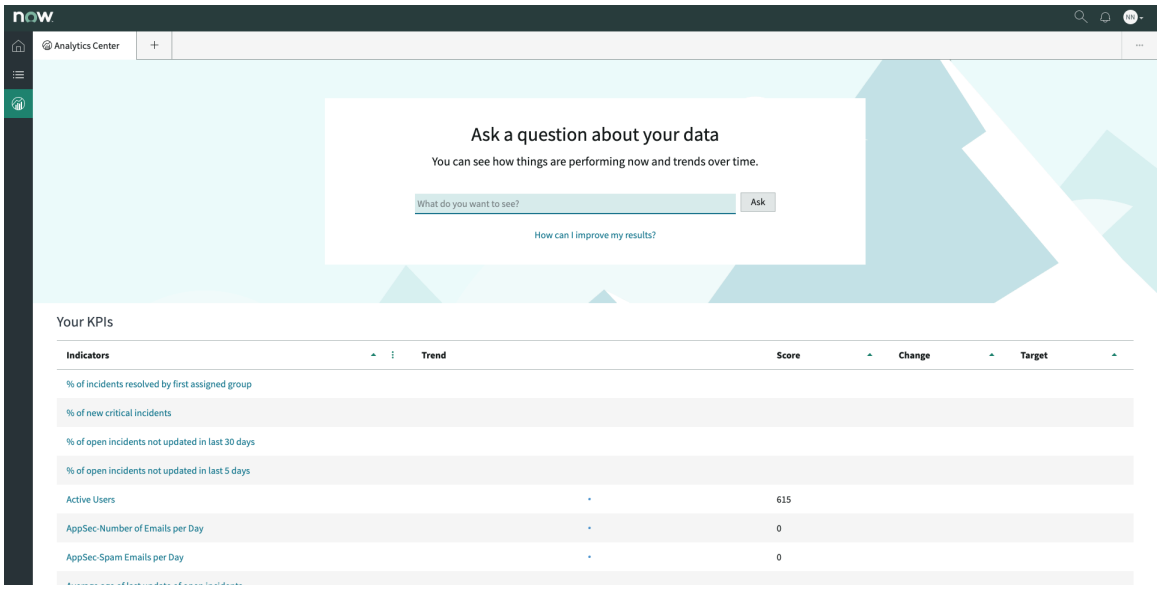
No Espaço de análise da plataforma, você pode:

- Faça uma pergunta de linguagem natural e veja as análises relevantes em uma visualização.
- Exiba qualquer painel do Next Experience que você possui ou tenha sido compartilhado com você.
- Crie painéis e visualizações de dados a partir do tempo de execução do espaço.
- Detalhe seus KPIs, aplicando filtros para dividir seus dados e aplicando agregações e ferramentas estatísticas.

Para obter mais informações, consulte Performance Analytics e emissão de relatórios para o espaço

Tradução automática

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



Referência do Espaço configurável

Encontre detalhes adicionais e suporte sobre como criar, personalizar e usar seu Espaço configurável.

Obtenha ajuda com o Espaço configurável

Para obter ajuda com Espaço configurável. ServiceNow instância, plug-ins, permissões e muito mais, assista a um vídeo curto para entrar em contato com ServiceNow administrador que trabalha em sua empresa.

Glossário do espaço configurável

Saiba mais sobre os termos e conceitos usados em Espaço configurável.

Obtenha ajuda com Espaço configurável

Para obter ajuda com Espaço configurável. ServiceNow instância, plug-ins, permissões e muito mais, assista a um vídeo curto para entrar em contato com ServiceNow administrador que trabalha em sua empresa.

Obtenha ajuda agora do seu Now Support administrador

. ServiceNow o administrador da sua empresa pode ajudá-lo com coisas como ativar plug-ins, iniciar upgrades, desbloquear contas, atualizar permissões do usuário e muito mais.

https://player.vimeo.com/video/1056112088?h=1a5cd3b245&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

- Customer Service Management Comunidade
- IT Service Management Comunidade
- Espaço de operações de serviços Comunidade

Tradução automática

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

ServiceNow University

ServiceNow University

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos

Lista de espaços

Lista de todos os espaços de trabalho que a ServiceNow oferece para usuários e problemas específicos.

Um espaço é um pacote de ferramentas que fornece aos agentes, gerentes de caso, profissionais de help desk e gerentes ferramentas para ajudar a responder a perguntas e resolver problemas do cliente. A ServiceNow fornece muitos espaços, cada um direcionado a um usuário e problema específicos.

Lista de espaços

Espaço

O espaço atua como o espaço padrão disponível no ServiceNow AI Platform E fornece a base para os espaços direcionados que a ServiceNow oferece.

Espaço de auditoria

O Espaço de auditoria é uma exibição de painel único para o supervisor de auditoria e o auditor exibirem a linha do tempo e o status geral da auditoria, rastrearem orçamento e recursos para compromissos, rastrear observações e problemas de alta prioridade e monitorar o andamento contínuo dos testes de controle e da tarefa de auditoria.

Espaço de descoberta de nuvem

Cloud Discovery Workspace oferece uma solução abrangente para gerenciar as operações em nuvem da sua organização.

Espaço do CMDB

O Espaço do CMDB é uma maneira eficiente, central e modernizada de você trabalhar. Use o Espaço do CMDB para pesquisar e explorar o CMDB, examinar a integridade e a atividade recente e acessar vários painéis e ferramentas do CMDB para oferecer suporte a tarefas em sua organização.

Espaço de conformidade

O Espaço de conformidade é uma interface unificada na qual você pode gerenciar todas as tarefas relacionadas a políticas, objetivos de controle, controles, problemas e exceções de política.

Autorização e monitoramento contínuos

A autorização e o monitoramento contínuos empregam as sete etapas definidas pela Estrutura de gestão de riscos (RMF) para permitir que você tome decisões mais bem informadas sobre sua postura de segurança.

CSM Configurable Workspace

CSM Configurable Workspace é uma interface do usuário que fornece aos agentes as ferramentas de que eles precisam para responder às perguntas dos clientes e resolver os problemas dos clientes.

Digital Portfolio Management Workspace

Gerencie e mantenha todas as suas soluções (serviços, ofertas de serviço, aplicações de negócios e serviços de aplicações) a partir de um único local usando o Espaço de Gestão de portfólios

Tradução automática

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

digitais (DPM) da ServiceNow. O DPM extrai dados de toda a plataforma da ServiceNow para que você veja os impactos no contexto das soluções que possui ou com as quais se importa.

DEX Integridade da aplicação e do dispositivo

DEX Integridade de aplicações e dispositivos é um espaço centralizado dedicado ao monitoramento do desempenho, da segurança e da conformidade do local de trabalho digital.

Espaço de arquitetura empresarial

O Enterprise Architecture Workspace faz parte da aplicação Application Portfolio Management (APM). O espaço é uma interface unificada com várias exibições que ajudam você a gerenciar seu portfólio com eficiência. Você pode usar essas exibições para se manter atualizado com suas tarefas, informações, tarefas que precisam de atenção, integridade do portfólio e painéis.

Espaço de análise da plataforma

O Espaço de análise da plataforma fornece uma Central de análise para gerenciar todas as análises do Next Experience.

Espaço de gestão de recursos

O Espaço de gestão de recursos ajuda os gerentes de recursos a ter uma exibição centralizada de todo o trabalho em todos os recursos.

Espaço de operações de serviços para ITSM

O Espaço de operações de serviços é um espaço configurável que fornece uma experiência unificada para vários fluxos de trabalho da Gestão de serviços DE TI e da Gestão de operações de TI. Configure sua experiência do agente usando a interface fácil de navegar do Espaço de operações de serviços para ITSM.

Espaço de operações de serviços para ITOM

O Espaço de operações de serviços é um espaço configurável que fornece uma experiência unificada para vários fluxos de trabalho do IT Operations Management. Configure sua experiência usando a interface fácil de navegar do Espaço de operações de serviços.

Vendor Management Workspace

Monitore o desempenho dos fornecedores da sua empresa e gerencie todas as informações relacionadas ao fornecedor usando o Espaço de gestão de fornecedores. Avalie o desempenho de seus fornecedores usando os principais indicadores de desempenho (KPIs) que você pode configurar para criar métricas de fornecedor.

Workforce Optimization for ITSM

Gerencie e mantenha a produtividade da sua força de trabalho a partir de um único local usando o Otimização da força de trabalho para ITSM. Usando este aplicativo, você pode gerenciar com eficiência as habilidades e os cronogramas de sua equipe, encaminhar atribuições de trabalho para sua equipe e monitorar seu desempenho.

Espaço configurável glossário

Saiba mais sobre os termos e conceitos usados em Espaço configurável.

Fluxo de atividades

Componente que mostra a lista de mudanças feitas em um registro, incluindo entradas de diário, e-mails e anexos.

Composição do fluxo de atividades

Componente que permite que os agentes criem novas entradas de registro para o fluxo de atividades.

Anexos

Componente que aparece na barra lateral contextual e permite que os agentes adicionem, visualizem, baixem ou removam anexos de um registro relacionado.

Tradução automática

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

Assistência do agente

Componente que fornece aos agentes resultados de pesquisa automática possíveis soluções relevantes para o registro em aberto.

Bate-papo do agente

Componente que fornece uma maneira para os agentes conversarem com os clientes. Os agentes podem enviar e receber mensagens, documentos e arquivos de imagem.

Barra lateral contextual

Uma coluna de conteúdo relacionada ao conteúdo principal da página. Por exemplo, você pode incluir o componente de assistência do agente para mostrar possíveis soluções para um caso na exibição. Os componentes são empilhados verticalmente como guias.

ações declarativas

As ações declarativas adicionam funcionalidade personalizada aos formulários, campos, listas e listas relacionadas do espaço sem escrever scripts personalizados ou APIs de aprendizado. As ações declarativas incluem ações de formulário, ações de lista, ações de lista relacionadas e decoradores de campo.

cabeçalho do formulário

Exibe o título do formulário e fornece vários controles.

presença de registro de formulário

Exibe os avatares dos usuários que exibem o mesmo registro.

compositor de e-mail completo

O componente Compostor de e-mail associado a um registro que permite que um agente componha e-mails e se comunique com os clientes em uma guia separada do espaço.

página principal

Página que aparece quando um agente abre seu espaço que fornece uma visão geral de casos novos, atribuídos e de alta prioridade, além dos casos atribuídos aos seus grupos.

mini compositor de e-mail

O componente Compostor de e-mail (mini) que permite que os agentes componham e-mails e se comuniquem com os clientes na página de registro em vez de uma guia de espaço separada.

Construtor de predicado

Componente que permite montar visualmente declarações de condição com uma série de campos gerados contextualmente.

Lista de registros

Pacote de componentes que contém os componentes necessários para exibir uma lista de registros Glide, incluindo cabeçalho, lista e paginação.

faixa de opções

As faixas de opções fornecem informações contextuais sobre o registro exibido no formulário, permitindo que os usuários verifiquem rapidamente informações relevantes sobre o registro.

Como trabalhar no IU principal

Saiba mais sobre os recursos do IU principal anteriores Next Experience.

Tradução automática

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

IU principal

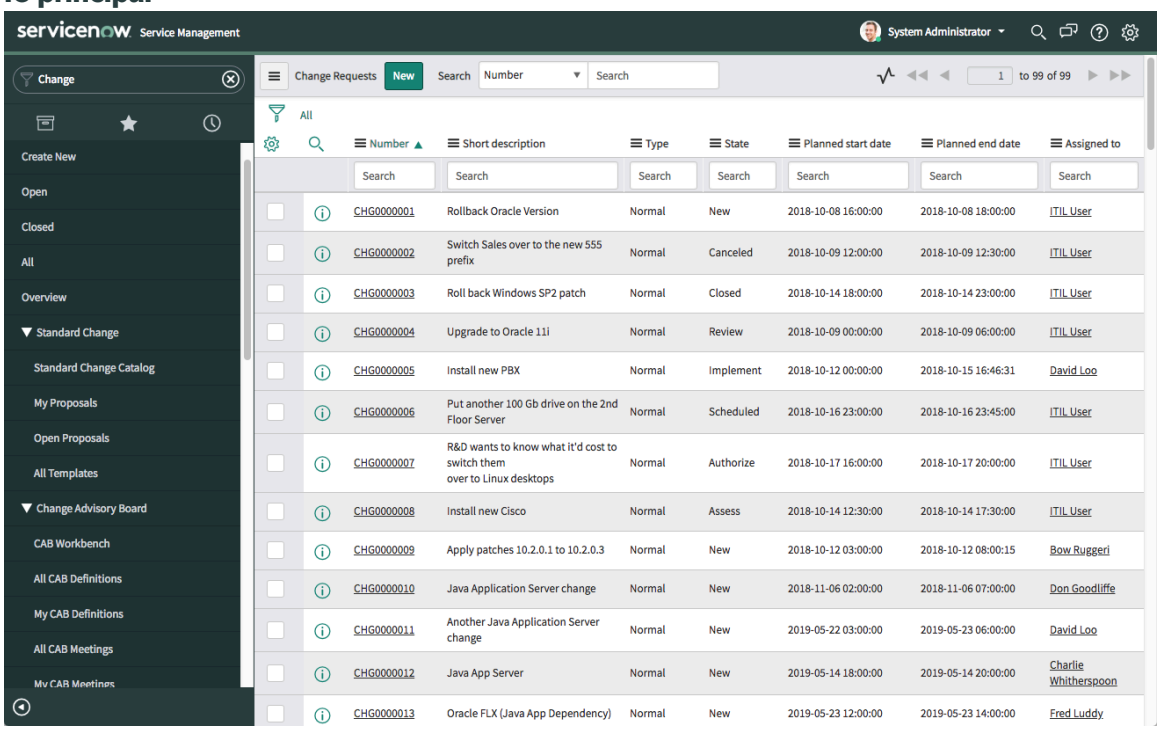
. IU principal anterior a. Next Experience IU.

Este vídeo aborda o menu do usuário, a ajuda, a pesquisa global, o bate-papo do Connect, as configurações do sistema para o usuário conectado e o logotipo e o texto da faixa.

Assista ao vídeo acima para saber mais sobre os elementos do IU principal.

Os recursos notáveis incluem atualizações de formulário em tempo real, presença do usuário, um navegador de aplicações fixado com guias para favoritos e histórico e fluxos de atividades.

IU principal



IU principal componentes

Componente	Descrição
Quadro da faixa	Executado na parte superior de cada página e contém um logotipo e as seguintes informações, controles e ferramentas. • O menu do usuário fornece opções para acessar seu perfil e preferências. Os administradores podem representar usuários e elevar sua função de segurança. • Ícone da barra lateral do Connect ( ): Permite iniciar ou continuar conversas. Este ícone estará disponível se o Connect estiver habilitado. • Pesquisa de texto global ícone ( ): Encontra registros de várias tabelas. • Ícone de Ajuda ( ): Abre o painel de ajuda com ajuda integrada, quando disponível. Se não houver ajuda integrada, ele oferecerá opções de pesquisa de ajuda. • Ícone de engrenagem ( ): Abre o. Configurações do sistema para IU principal.

Tradução automática

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

IU principal componentes

Componente	Descrição
Navegador de aplicações	Também chamada de barra de navegação à esquerda. Fornece links para todas as aplicações e módulos. Consulte IU principal navegador de aplicações.
Quadro de conteúdo	Exibe informações como listas, formulários, painéis e assistentes.
Edge	O Edge é removido na IU principal. A exibição recolhida do navegador de aplicações de IU principal é semelhante ao Edge.

Tópicos relacionados

Configure logotipo, cores e padrões do sistema para IU principal

Ativar IU principal

IU principal pode ser ativado com IU principal plug-in (com.glide.ui.ui16) se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

IU principal navegador de aplicações

. IU principal o navegador de aplicações aparece à esquerda da interface e fornece acesso a todas as aplicações e módulos disponíveis, favoritos e itens exibidos recentemente.

Use o navegador de aplicações para encontrar rapidamente informações e serviços.

O navegador de aplicações consiste em um filtro de navegação e nas guias a seguir.

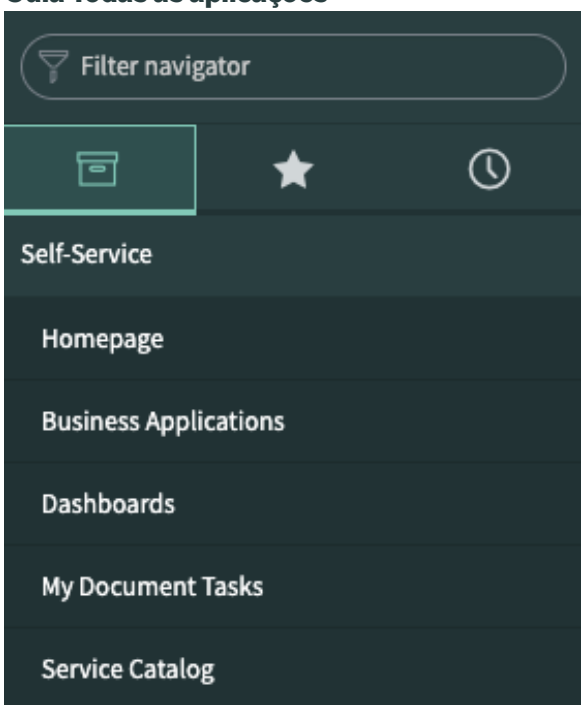
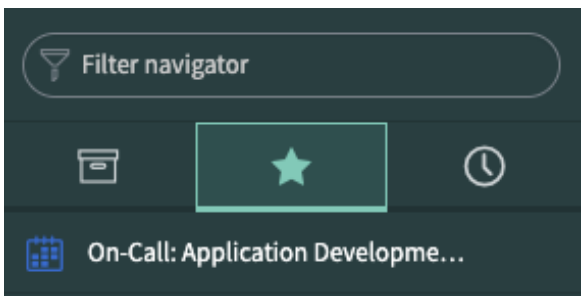
IU principal guias do navegador de aplicações

Tab	Descrição
Todas as aplicações	Exibe todos os menus e módulos da aplicação. Cada aplicação aparece como uma seção no navegador de aplicações indicada por um rótulo de aplicação. A guia lista os módulos por nome em cada rótulo de aplicação.

Tradução automática

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

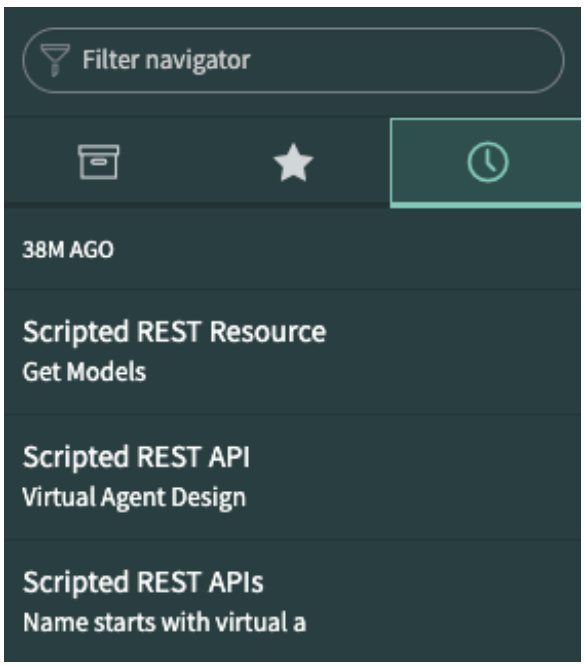
IU principal guias do navegador de aplicações

Tab	Descrição
	Guia Todas as aplicações 
Favoritos	Exibe itens que você adicionou como favoritos. **Guia Favoritos** 
Histórico	Exibe itens acessados recentemente.

Tradução automática

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

IU principal guias do navegador de aplicações

Tab	Descrição
	Guia Histórico 

Insira o texto no filtro de navegação para mostrar aplicações, módulos e favoritos correspondentes. Os favoritos correspondentes aparecem na parte superior dos resultados. Você também pode usar o filtro de navegação para acessar rapidamente uma tabela específica. Para obter mais informações, consulte Navegue diretamente até uma tabela.

Use IU principal navegador

Todos podem recolher e expandir o navegador, trabalhar com favoritos e exibir o histórico de navegação no IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conclua qualquer uma das tarefas a seguir para trabalhar com o navegador no IU principal.

Recolher ou expandir informações em IU principal navegador de aplicações

Você pode recolher ou expandir informações no navegador de aplicações para exibir somente o que deseja ver.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

Execute uma das seguintes ações:

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Recolher ou expandir uma aplicação ou seção de aplicação	Clique na aplicação ou no rótulo da seção da aplicação.
Recolher ou expandir todas as aplicações	Clique duas vezes no ícone da guia Todas as aplicações ( ).
Recolher ou expandir o navegador de aplicações	Clique no ícone de seta na parte inferior do navegador de aplicações. Na exibição recolhida, o navegador de aplicações exibe somente favoritos. Clique no ícone de filtro ou no ícone de seta na exibição recolhida para expandir o navegador de aplicações.

Navegador recolhido



Tradução automática

Adicione ou edite favoritos em IU principal

Você pode adicionar, editar ou excluir favoritos de itens acessados com frequência no navegador de aplicações.

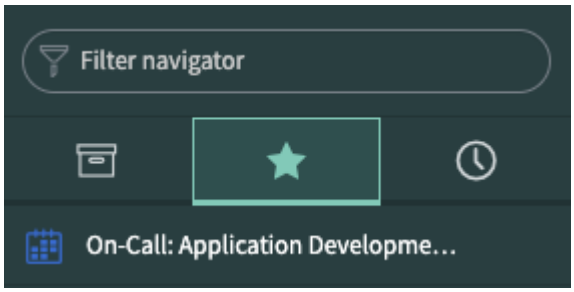
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens adicionados como favoritos aparecem na guia Favoritos do navegador de aplicações, representados por um ícone de estrela.

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



Os favoritos também aparecem na exibição recolhida do navegador de aplicações como ícones.

Procedimento

1. Adicione um favorito de uma das seguintes maneiras.

Opção	Descrição
Adicione um módulo como favorito	No navegador de aplicações, clique no ícone de estrela ao lado de um módulo.
Adicione todos os módulos em uma aplicação como favoritos	No navegador de aplicações, clique no ícone de estrela ao lado de uma aplicação.
Adicione uma lista como favorita usando o menu de contexto da lista	**a.** Abra uma lista. **b.** Clique no ícone do menu de contexto da lista (☰) pelo título da lista. **c.** Selecione **Criar favorito** . **d.** No menu suspenso, edite o nome e o ícone conforme necessário.
Arraste e solte uma lista como favorita	**a.** Abra uma lista. **b.** Arraste uma trilha para **Favoritos** do navegador de aplicações.
Adicione um registro como favorito usando o menu de contexto do formulário	**a.** Abra um registro. **b.** Clique no ícone do menu de contexto do formulário (☰) pelo título do formulário. **c.** Selecione **Criar favorito** . **d.** No menu suspenso, edite o nome e o ícone conforme necessário.
Arraste e solte um registro como favorito	**a.** Abra um registro. **b.** Arraste o título do registro para **Favoritos** do navegador de aplicações.
Adicione um tipo diferente de link como favorito	Arraste um tipo de link compatível para **Favoritos** do navegador de aplicações. Você pode arrastar qualquer um dos seguintes links:

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	○ Trilhas ○ Links em listas ○ Relatórios **Nota:** Talvez você não consiga criar favoritos com outros tipos de links.
Adicione um artigo da base de conhecimento como favorito	**a.** Abra um artigo de conhecimento. **b.** No cabeçalho no canto superior esquerdo, clique no ícone de estrela. **c.** Em **Criar favorito** caixa de diálogo, edite o nome e o ícone conforme necessário. **d.** Clique em **Concluído**.

Você pode adicionar um favorito diferente para cada exibição de uma lista ou formulário.
O favorito é adicionado ao **Favoritos** do navegador de aplicações.

2. Para editar ou excluir um favorito, conclua qualquer uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Reordenar favoritos na lista	**a.** Na parte inferior do navegador de aplicações, clique em **Editar Favoritos** . **b.** Arraste um favorito para um novo local na lista. **c.** Clique em **Concluído** ou **Editar Favoritos** .
Personalize o nome ou o ícone de um favorito	**a.** Na parte inferior do navegador de aplicações, clique em **Editar Favoritos** . **b.** Clique em um favorito. **c.** Personalize o nome e o ícone conforme necessário. **d.** Clique em **Concluído** ou **Editar Favoritos** .
Exclua um favorito	**a.** Aponte para o favorito. **b.** Clique no ícone Remover favorito ( ).

Exiba seu histórico de navegação em IU principal

Em IU principal, você pode exibir seu histórico de navegação no navegador de aplicações.

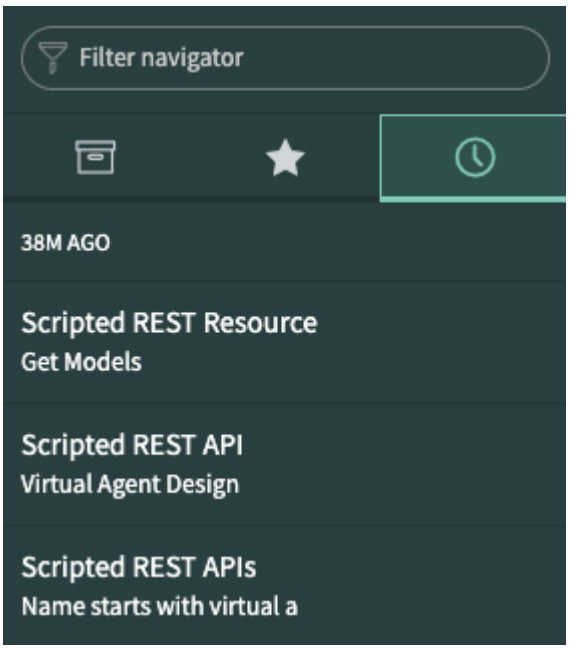
Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os itens acessados recentemente aparecem na guia Histórico do navegador de aplicações, que é representado por um ícone de relógio. Os itens aparecem em ordem cronológica da mais para a menos acessada recentemente.

Tradução automática

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

Guia Histórico



As entradas de histórico são armazenadas na tabela Histórico do navegador [sys_ui_navigator_history]. O sistema cria entradas de histórico para muitos tipos de conteúdo, incluindo listas, registros e painéis. Alguns tipos de conteúdo não são rastreados no histórico, como páginas de IU e outras interfaces não padronizadas.

Procedimento

1. No navegador de aplicações, clique na guia Histórico, que é representada por um relógio.
2. Clique em um item para abri-lo.

Configure o número de entradas de histórico exibidas no navegador de aplicações

Uma propriedade do sistema define o número máximo de entradas de histórico exibidas na guia Histórico do navegador de aplicações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o navegador de aplicações mostra 30 entradas de histórico. Você pode configurar o. `glide.ui.nav.history_length`propriedade para mudar este valor.

Procedimento

1. Navegue até sys_properties.list.
2. Localize a propriedade `glide.ui.nav.history_length`.
3. Edite a propriedade **Valor** .

Configurações do sistema para IU principal

Você pode definir as configurações do sistema para personalizar o. IU principal para si mesmo. O ícone de engrenagem, localizado na estrutura da faixa, exibe a janela de configurações do sistema.

As configurações do sistema são organizadas por guia.

Tradução automática

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

Nota: Essas informações são aplicáveis ao IU principal. Para obter informações sobre como ajustar as configurações do sistema com Next Experience habilitado, consulte Next Experience preferências.

Configurações do sistema

Controle	Descrição
Guia Geral	
Acessibilidade habilitada	Recursos de acessibilidade mais avançados são ativados quando esta configuração está habilitada. A plataforma foi projetada para ser acessível por padrão. Habilitar este recurso disponibiliza mais recursos de acessibilidade.
Dicas de ferramentas acessíveis em formulários	Exibe um ícone de ajuda ao lado de cada campo que tem uma dica de ferramenta. Esta preferência do usuário poderá ser habilitada somente se a Acessibilidade também estiver habilitada.
Padrões de exibição de dados habilitados	Adiciona padrão e cores a todos os gráficos ou diagramas baseados em cores.
Compactar a interface do usuário	A IU é otimizada para exibir mais informações na janela do navegador quando esta configuração está habilitada.
Data/hora da lista compacta	Os valores de data e hora aparecem em um formato compacto quando esta configuração está habilitada. O ano não é mostrado para valores de data no ano atual e os segundos não são mostrados para valores de tempo. Esta configuração não estará disponível se **Data/Hora** a seleção é **Tempo atrás** .
Atalhos do teclado habilitados	Determina se um usuário pode acessar partes da plataforma usando atalhos do teclado. Para obter mais informações sobre atalhos de teclado disponíveis, consulte IU principal atalhos do teclado.
Página inicial	Determina se o módulo Página inicial é aberto **Páginas iniciais** ou **Painéis** . **Importante:** A funcionalidade encontrada em páginas iniciais, organizando informações da sua instância para contar uma história sobre seus dados, agora é encontrada em painéis em novas instâncias. Em instâncias atualizadas com Next Experience habilitado, os usuários podem visualizar páginas iniciais existentes se elas tiverem um URL direto, mas não podem criá-las ou editá-las. Painéis dinâmicos e painéis do Central de análise assumem a funcionalidade da página inicial. Use a Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial para converter as páginas iniciais na sua instância em painéis dinâmicos. Para obter mais informações, consulte: • Painéis no Centro de análise . • Trabalhar com painéis dinâmicos .
Data/Hora	O formato no qual as datas e horas aparecem depende dessa configuração. Selecione **Calendário** (por exemplo, 2015-11-13, 15:58:58), **Tempo atrás** (por exemplo, 11 minutos atrás) ou **Ambos** .

Tradução automática

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

Configurações do sistema

Controle	Descrição
Idioma	Selecione um idioma ou retorne ao idioma padrão ( ). Esta configuração estará disponível se um plug-in de idioma tiver sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma .
Fuso horário	Selecione um fuso horário ou retorne ao fuso horário padrão (para a sessão atual. No próximo início de sessão, a definição de fuso horário retorna para o padrão do sistema ou para a configuração definida no perfil do usuário.
Domínio	Especifica o domínio selecionado no momento para organizações que estão usando o Domain Separation. O usuário deve ter a função domain_admin ou admin para ver esta configuração.
Mostrar seletor de domínios no cabeçalho	Coloca um seletor de domínio no quadro da faixa, ao lado do menu do usuário, quando esta configuração está habilitada.
Versão para impressão ( )	Abre uma versão compatível com impressão do quadro de conteúdo atual.
Guia Tema	
Tema	Selecione um tema para a interface do usuário. Selecione **Sistema** tema para retornar ao tema padrão.
Guia Listas	
Quebra automática de texto longo nas colunas da lista	Cadeias de caracteres longas são encapsuladas nas colunas da lista em vez de aparecer como uma linha longa quando esta configuração está habilitada.
Guia Formulários	
Formulários com abas	Seções de formulário e listas relacionadas aparecem em guias quando esta configuração está habilitada.
Carregando listas relacionadas	Determina quando as listas relacionadas são carregadas nos formulários. Para obter mais informações, consulte Configure quando uma lista relacionada for carregada.
Guia Notificações	
Pesquisar	Barra de pesquisa para localizar notificações. Para encontrar uma notificação: • Insira o nome da notificação que você está pesquisando. Quando você digita os três primeiros caracteres, o sistema retorna automaticamente uma lista de notificações correspondentes aos caracteres inseridos. • Insira dois asteriscos para retornar uma lista de todas as notificações em ordem alfabética (as notificações não são organizadas por categoria).
Permitir notificações	Botão global para habilitar ou desabilitar todas as notificações.
Canais de notificação	Lista de seus canais para receber notificações. Use esta seção para:

Tradução automática

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

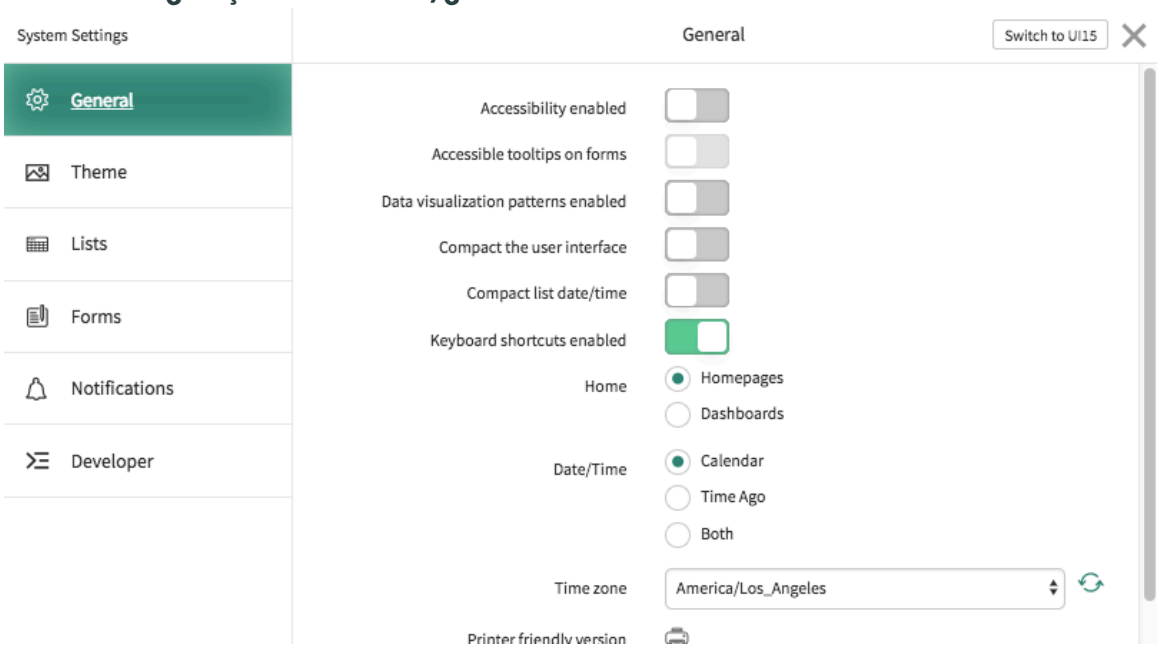
Configurações do sistema

Controle	Descrição
	• Habilite ou desabilite um canal usando seu comutador de alternância. Se você desabilitar um canal, as notificações não serão entregues por meio desse canal. • Adicione canais usando o. **Criar canal** opção. • Modifique as informações do canal . Clique na linha do canal ou na seta para a direita (**>**) ao lado do canal apropriado para editá-lo ou excluí-lo.
Notificações por categoria	Lista de categorias de notificação que identificam e agrupam notificações relacionadas. Cada categoria contém as notificações que você pode assinar. Para exibir as notificações em uma determinada categoria, clique na linha da categoria ou na seta para a direita (**>**) ao lado da categoria apropriada. Você pode: • Editar configurações para uma notificação: ◦ Habilite ou desabilite canais para a notificação selecionada. ◦ Aplicar condições de notificação , como cronogramas e filtros, que afetam a entrega da notificação. • Criar notificações pessoais , que são assinaturas de notificações específicas que são importantes para você.
Guia Desenvolvedor	
Aplicação	(Somente administradores) Fornece um link para o seletor de aplicações, as aplicações lista (e a aplicação selecionada no momento ( ).
Mostrar seletor de aplicações no cabeçalho	Coloca um seletor de aplicações no quadro da faixa, ao lado do menu do usuário, quando esta configuração está habilitada.
Conjunto de atualizações	(Somente administradores) Fornece um link para a lista de conjuntos de atualizações, o seletor de conjunto de atualizações e o conjunto de atualizações selecionado no momento.
Mostrar Seletor de conjunto de atualizações no cabeçalho	Coloca o seletor de conjunto de atualizações no quadro da faixa, ao lado do menu do usuário, quando esta configuração está habilitada.
Log JavaScript e Observador de Campos	(Somente administradores) Abre o lado do cliente Janela de depuração JavaScript .
Inspetor de página do Automated Test Framework	Coloca o ícone de inspeção no quadro da faixa quando esta configuração está habilitada. Permite que desenvolvedores de página e designers de teste identifiquem componentes de página em interfaces de usuário personalizadas disponíveis para testes de IU personalizados no Automated Test Framework.

Tradução automática

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

Janela Configurações do sistema, guia Geral



Trabalhar no ambiente clássico

No ambiente clássico, use listas e formulários para concluir seu trabalho.

Nota: Este conteúdo pertence ao ambiente clássico, que se refere ao trabalho em listas e formulários de registro diretamente, não na interface do espaço configurável. Você pode trabalhar no ambiente clássico com o Next Experience ativo ou com ele inativo, que é conhecido como IU principal (anteriormente conhecido como UI16).

Listas no ambiente clássico

Listas mostram um conjunto de registros de uma tabela.

Nota: Este conteúdo pertence ao Ambiente Clássico, que se refere ao trabalho em listas de registros e em formulários de registro diretamente, não no Interface do espaço configurável . Você pode trabalhar no Ambiente clássico com o Next Experience ativo ou com ele inativo, que é conhecido como IU principal (anteriormente conhecido como UI16).

Os usuários podem pesquisar, classificar, filtrar e editar dados em listas. As listas podem ser incorporadas em formulários e podem ser hierárquicas (ter sublistas).

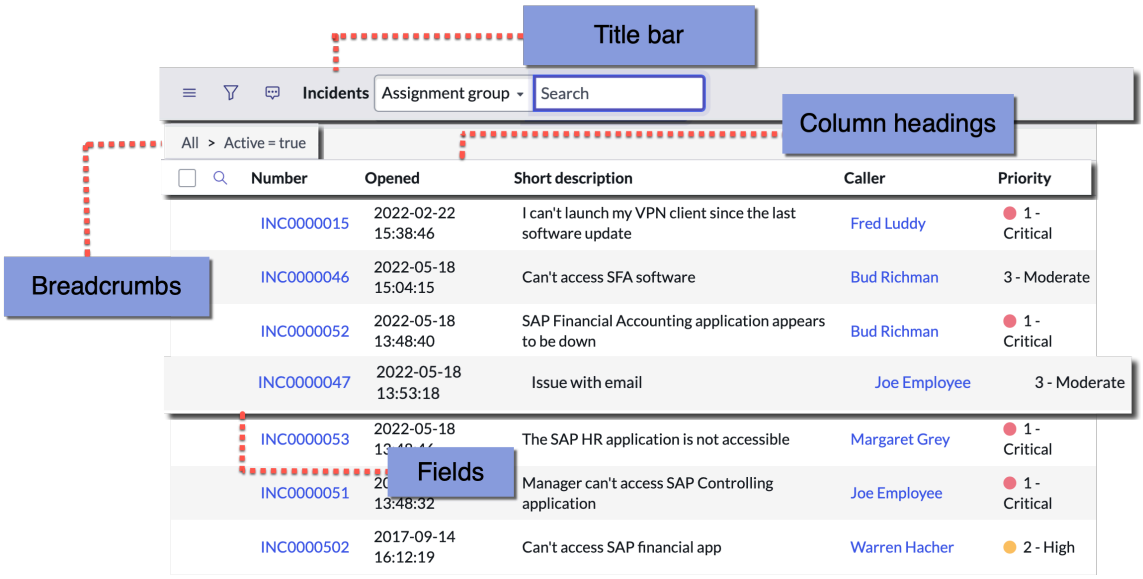
A interface de lista consiste em uma barra de título, filtros e trilhas, colunas de dados e um rodapé. Cada coluna em uma lista corresponde a um campo na tabela.

. Indicador de tempo de resposta( ) pode aparecer no canto inferior direito de algumas listas para indicar o tempo de processamento necessário para exibir a lista.

Tradução automática

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

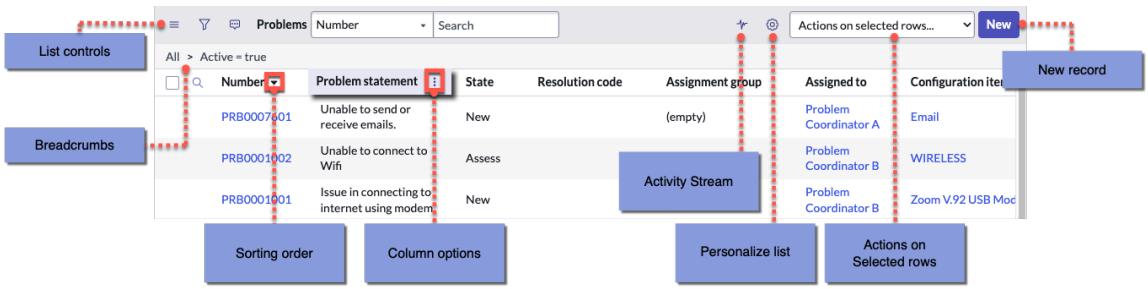
Lista de registros



Listar recursos e ações

A interface de lista consiste em uma barra de título, filtros e trilhas e colunas de dados. Cada um desses componentes fornece recursos e permite que você aja na lista e nos registros exibidos.

Menus e ações

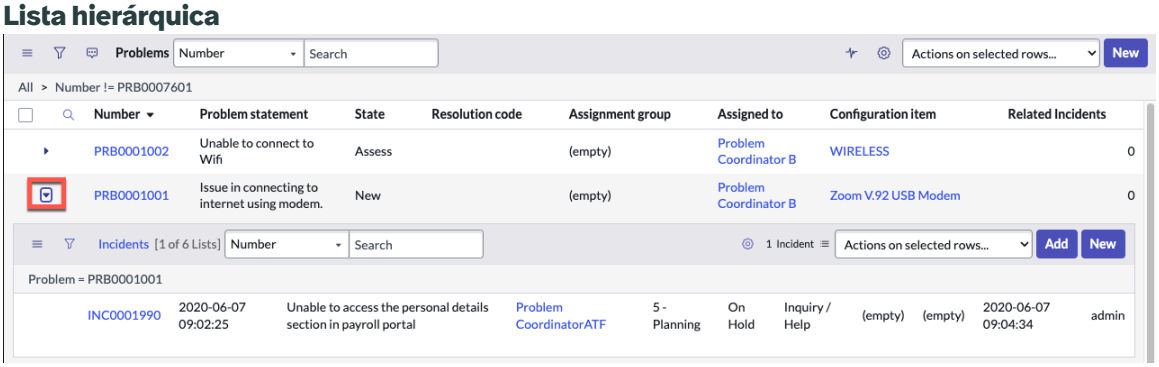


Listas hierárquicas

As listas hierárquicas permitem que os usuários exibam registros de listas relacionadas diretamente sem navegar até um formulário.

As listas podem ter sublistas em uma hierarquia que também podem ser acessadas na exibição de lista. Para expandir ou recolher as listas relacionadas em um registro em uma lista hierárquica, clique na seta (▸ ao lado do ícone de referência.

Lista hierárquica



Tradução automática

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

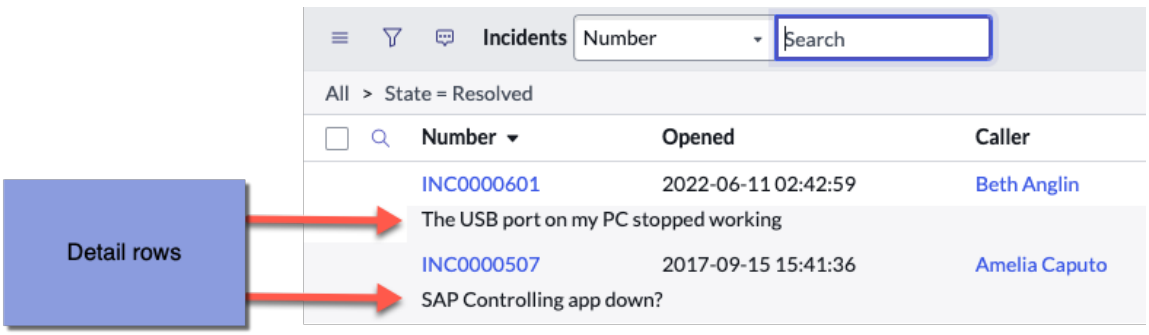
Os administradores podem habilitar listas hierárquicas para uma tabela. Para obter mais informações, consulte Habilite uma lista hierárquica .

Linhas de detalhe

As linhas de detalhe, quando habilitadas, aparecem abaixo da linha do campo para cada registro e exibem o valor de um campo especificado. Por exemplo, a linha de detalhe pode exibir a descrição resumida de cada incidente em uma lista. As linhas de detalhe são compatíveis com a mesma funcionalidade que os campos, incluindo links, recursos de edição e acesso ao menu de contexto.

Nota: Quando um campo é designado como a origem das linhas de detalhes da lista, o sistema oculta a coluna de lista desse campo.

Linhas de detalhe



Os administradores podem habilitar linhas de detalhe e adicioná-las às listas. Para obter mais informações, consulte Administrar linhas de detalhes .

Lista de Campos

Os campos exibem dados e fornecem determinadas funções.

Nota: Algumas das opções exibidas no menu de contexto do campo dependem da função do usuário e dos recursos instalados.

Funções de campo

Título	Descrição
Links	Abra o registro associado na exibição de formulário. Clique no campo da primeira coluna para abrir o registro atual. Você também pode clicar em um link para um registro relacionado em outras colunas para acessar esse registro.
Editando	Altera as informações em um ou mais registros. Para obter mais informações, consulte Métodos para edições de lista.
Ícone de referência ( )	Fornece uma visualização do registro. Clique no ícone para abrir uma visualização do registro. Para abrir ou editar o registro, clique em **Registro em aberto** botão na visualização do registro. Pressionar SHIFT e apontar para o ícone de referência exibe somente a dica da ferramenta para o ícone de referência.
Menu de contexto	Também chamado de menu de clique com o botão direito do mouse, oferece várias opções, incluindo:

Tradução automática

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

Funções de campo

Título	Descrição
	• Filtro rápido opções, como **Mostrar correspondência** e. **Descartar** . • A opção para copiar o URL do registro para a área de transferência. • A opção de copiar o sys_id do registro para a área de transferência (somente administradores). • Edição rápida opções, como **Atribuir a mim** , **Aprovar** e **Rejeitar** . • A opção para editar o registro marcadores , que fornecem acesso rápido a informações frequentes ou urgentes. Quando um marcador é atribuído a um registro, o registro é exibido na página Documentos marcados. • Opções específicas para recursos como Feed de atividades e. Visual Task Boards .

Configurar e usar funções de lista

Todos os usuários podem interagir com listas para as tabelas que sua função permite que eles acessem. Algumas opções de menu de cabeçalho de lista e coluna são controladas por permissões grateadas para a função do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os procedimentos a seguir descrevem funções que os usuários podem configurar ou usar com listas.

Classificar uma lista

Você pode encontrar rapidamente informações em uma lista classificando a lista. O método que o sistema usa para classificar uma lista depende do tipo de registro na coluna de classificação.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Considere o registro de exemplo **Item solicitado** . Valor **sc_req_item** . Tipos de campo diferentes dos tipos de lista de seleção são classificados com base no rótulo. O rótulo de registro de exemplo, **Item solicitado** , seria classificado com registros cujos rótulos começam com "r."

Um campo de lista de seleção permite que o usuário selecione a partir de um conjunto predefinido de opções. Os campos da lista de seleção são classificados pelo valor de entrada do dicionário subjacente do campo, não pelo rótulo. O valor do registro de exemplo, **sc_req_item** seria classificado com registros cujos valores começam com "s".

Classificar por valor pode ser útil. Por exemplo, opções para **Estado** de tarefas são ordenadas **Novo(a)** > **Trabalho em andamento** > **Encerrado**. Com base no rótulo, a classificação seria **Encerrado** > **Novo(a)** > **Trabalho em andamento**.

Uma seta ao lado do nome da coluna indica a ordem de classificação atual. Uma seta apontando para baixo indica que a coluna está classificada em ordem decrescente. Somente a ordem de classificação primária é indicada.

Tradução automática

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

Nota: As seguintes regras de classificação se aplicam às listas:

- Em uma instância traduzida, somente as colunas do tipo translated_text, translated_field e translated_html oferecem suporte à classificação.
- Primeiro, o rótulo da coluna deve ser criado em inglês e traduzido de acordo.
- Não é possível classificar uma lista por um campo baseado em matriz, como uma lista Glide.

Para classificar uma lista, use um dos seguintes métodos:

Procedimento

- Clique em um nome de coluna para classificar a lista em ordem crescente.
  Clique novamente para classificar em ordem inversa.
- Clique com o botão direito do mouse em um nome de coluna e selecione **Classificar (a a z)** ou **Classificar (z a a)** para classificar em ordem crescente ou decrescente, respectivamente.
- Especifique uma ordem de classificação com um filtro.
  Os filtros permitem classificar por mais de uma coluna (por exemplo, Por categoria e subcategoria).

Tópicos relacionados

Listas de seleção

Valores inteiros para listas de seleção padrão

Configurar indicadores de status de campo

Você pode habilitar ou desabilitar a coloração de célula moderna para indicadores de status do campo de lista. Esta configuração está disponível quando você personaliza uma lista. Esta configuração está disponível nas configurações do sistema.

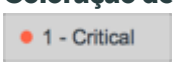
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Indicadores de status de campo em listas são exibidos com coloração de célula moderna, como um círculo colorido no lado esquerdo do campo. Você pode selecionar o estilo do indicador de status do campo. Você pode reverter para usar uma cor de fundo de campo desabilitando a coloração de célula moderna.

Coloração de célula moderna ligada



Procedimento

O processo depende da versão.

a. Clique no ícone Personalizar lista ( ) na lista.

b. Selecione **Coloração celular moderna** caixa de seleção para usar o indicador de status do campo de estilo.

c. Clique em **OK**.

Para obter mais informações, consulte Criando listas pessoais .

Tradução automática

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

Personalize o número de linhas de lista por página

Você pode personalizar o número de registros, ou linhas, a serem exibidos em cada página de uma lista. O padrão é 20 linhas por página.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao personalizar o número de linhas, ele se aplica a todas as listas que você pode acessar.

Procedimento

1. Abra uma lista.
2. Clique com o botão direito do mouse no título da lista e selecione **Mostrar** > **Linhas de <Number> por página**.
   A lista é atualizada para exibir o número de registros selecionados ou, se houver menos do que o número de linhas que você está exibindo, o número total de registros. O controle de página é atualizado para mostrar o número selecionado de registros ( ).

Alternar entre exibições de lista

Uma exibição define os elementos que aparecem quando um usuário abre uma lista.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode alternar entre exibições de lista às quais tem acesso.

Procedimento

1. Abra a lista.
2. Abra o menu de título da lista e selecione **Exibição** > **(nome da exibição)**.
   A página é atualizada com na exibição selecionada.

Carregamento de listas grandes

Remova o cálculo do número total de registros em uma lista para acelerar o carregamento de listas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Calcular o número total de registros a serem incluídos em uma lista filtrada de tabelas extremamente grandes pode levar muito tempo.

Para melhorar o desempenho, você pode remover esse cálculo para todas as exibições ou as exibições especificadas.

Procedimento

1. Em uma lista, clique no ícone de menu ( ) e navegue até **Configurar** > **Controle de lista**.
2. Na página Controle de lista, marque uma caixa de seleção:

Tradução automática

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

- **Remover contagem de paginação** - Remove o cálculo de paginação de todas as exibições.
- **Remover contagem de paginação para exibições especificadas** - Remove o cálculo de paginação das exibições especificadas.

3. **Opcional:** Se você selecionou **Remover contagem de paginação para exibições especificadas** , clique no ícone de cadeado ( ) e selecione as exibições que suprimem a exibição do número de páginas na lista.
4. Alternando para essa exibição, verifique se a paginação não foi calculada para sua exibição.
   Em uma lista, clique no ícone de menu ( ) e navegue até **Exibição** > **<a view>**.

   O cálculo de paginação não deve aparecer e o ícone de avanço rápido ( ) deve ficar esmaecido.

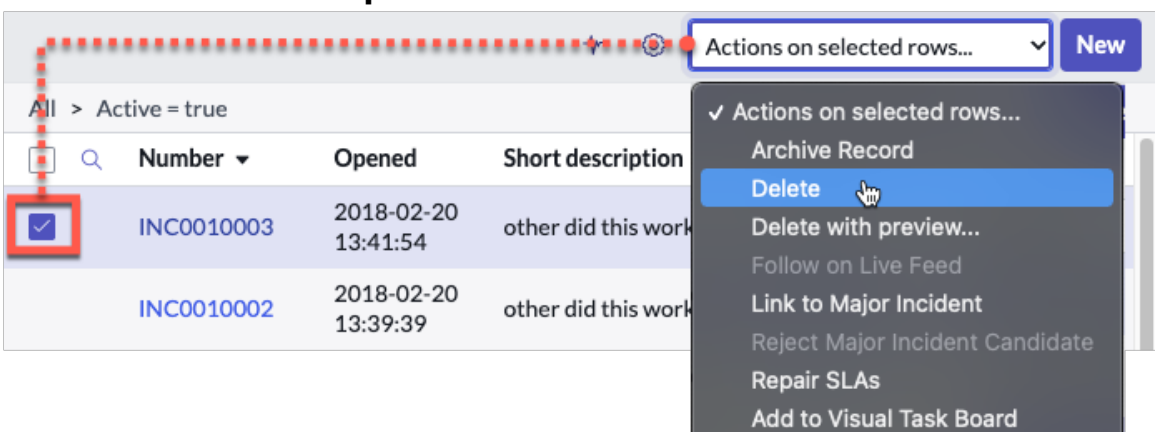
Executar ações nos itens selecionados em uma lista

As caixas de seleção de ação permitem executar ações em um ou mais itens em uma lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



Procedimento

1. Marque as caixas de seleção ao lado dos registros que você deseja afetar.
   Para selecionar todos os registros na página, marque a caixa de seleção na parte superior da lista.
2. Aplique a ação desejada.
   - No menu de contexto da coluna, selecione **Atualização selecionada** para atualizar todos os registros selecionados.
   - No menu Ação nas linhas selecionadas, selecione uma ação como **Excluir** (somente administradores), ou **Adicionar ao Visual Task Board** . As ações disponíveis variam dependendo da lista e de quais plug-ins estão ativados.

Listas integradas

Algumas listas podem ser incorporadas em formulários. Use controles de lista para trabalhar com registros em uma lista integrada em um formulário.

Use esses controles para trabalhar com uma lista integrada. Para obter mais informações, consulte Edite um formulário.

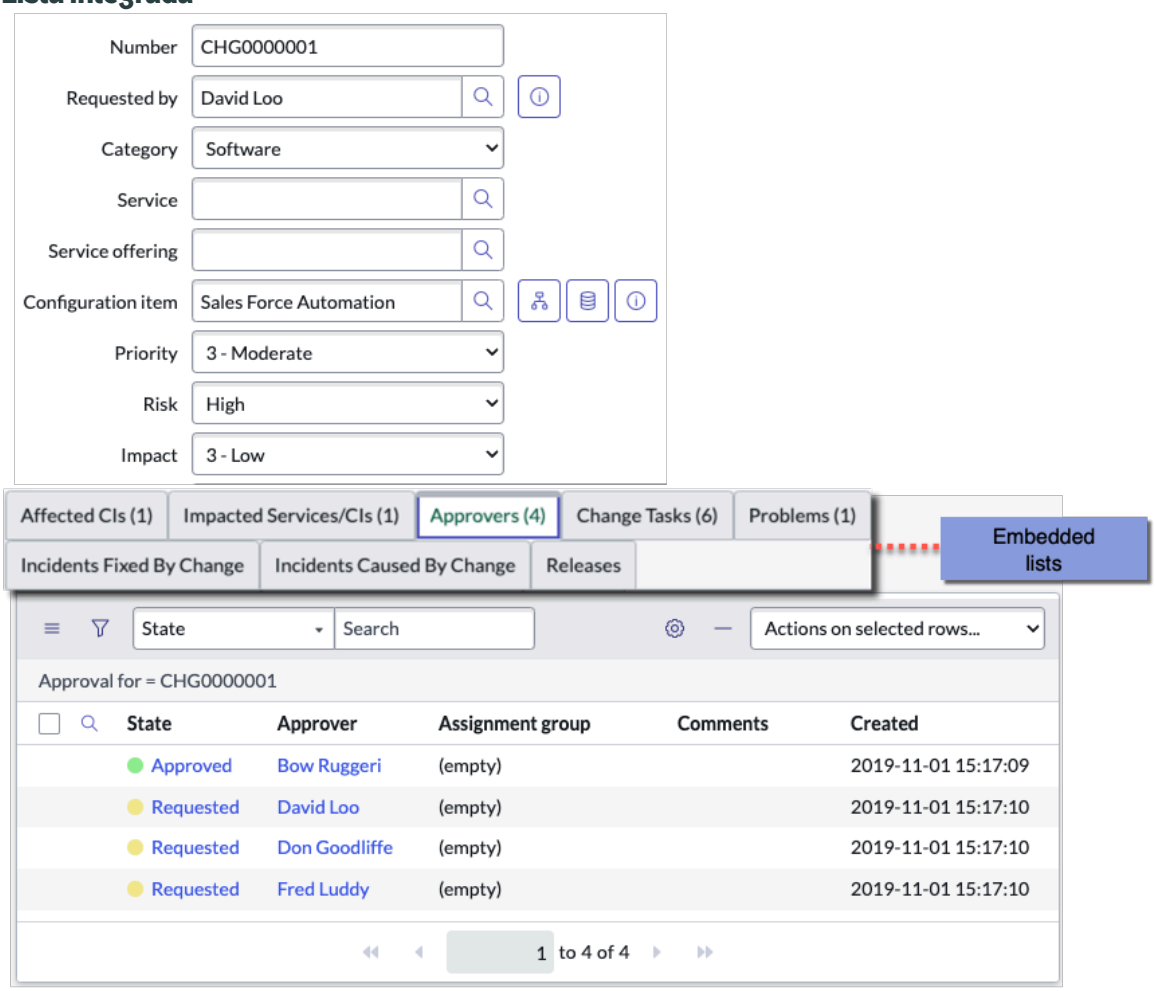
Tradução automática

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

Trabalhar com listas integradas

Tarefa	Ícone	Ação
Expanda uma lista integrada		Clique no ícone Expandir no cabeçalho da lista.
Recolher uma lista integrada		Clique no ícone Recolher no cabeçalho da lista.
Insira uma nova linha		Selecione **Adicionar** e identificam o registro que você deseja adicionar à lista integrada.
Edite uma linha		Clique duas vezes em uma área vazia desse campo. Consulte Use o editor de lista.
Excluir uma linha		Clique no ícone excluir ao lado da linha. Novas linhas são removidas imediatamente. As linhas existentes são designadas para exclusão quando o registro é salvo. Para limpar esta designação, clique no ícone de exclusão novamente.

Lista integrada



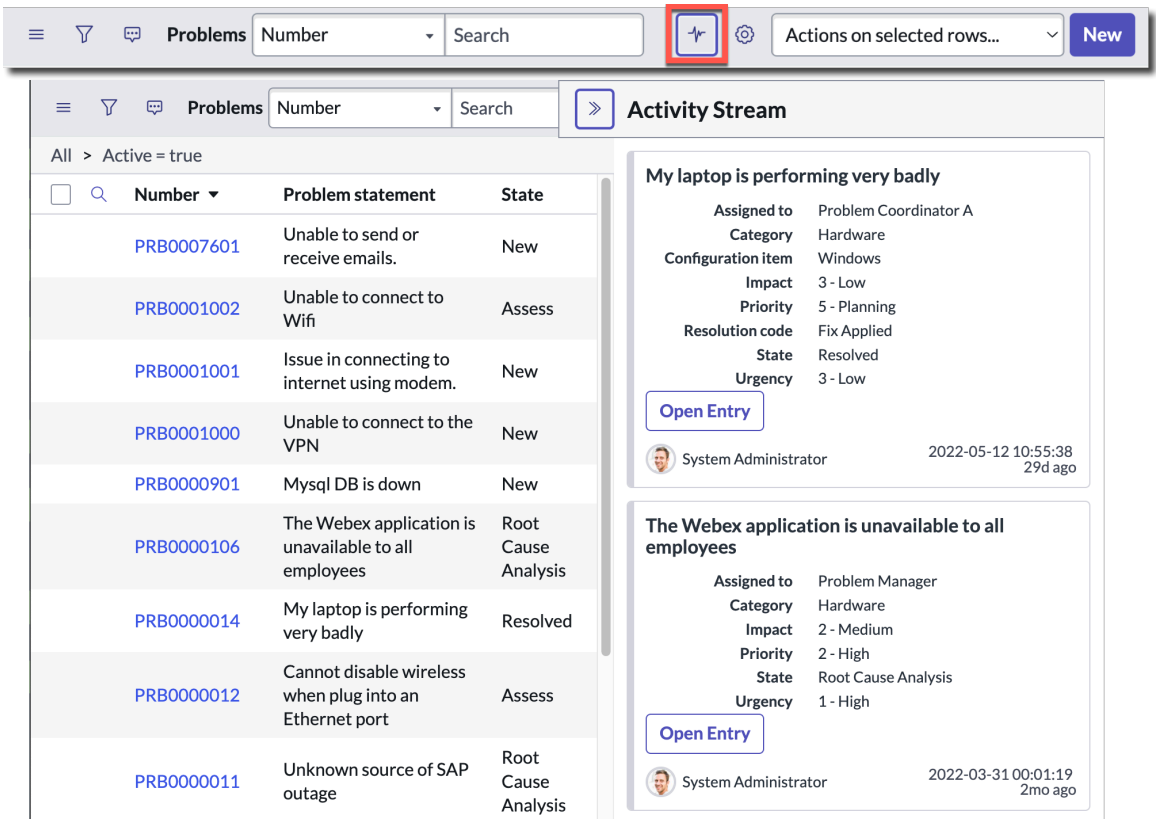
Fluxos de atividades na exibição de lista

Transmitir informações de atividade ao vivo para todos os registros na lista atual.

Tradução automática

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

Janela do fluxo de atividades



Para exibir as informações do fluxo de atividades, clique no ícone de fluxo de atividades da lista ( ) na barra de título da lista. Este ícone aparece na barra de título de todas as tabelas de tarefas.

As informações do fluxo de atividades aparecem em uma janela suspensa e são as mesmas informações que aparecem em formatador de atividades para um registro. A descrição resumida aparece como o título da entrada. Os itens do fluxo de atividades na tabela de tarefas usam o número da tarefa como título. As informações na janela suspensa são atualizadas automaticamente com entradas de auditoria e registro. Clique em **>>** ícone na parte superior para fechar o fluxo de atividades.

Você pode adicionar um comentário a qualquer item no fluxo de atividades. Ao apontar para o item com o cursor, um **Comentário** aparece.

Você pode clicar em um item para abrir o fluxo de atividades desse registro. O fluxo de atividades de registro permite que você abra o registro da tarefa, publique comentários adicionais ou anotações de trabalho ou visualize imagens. Clique em **.** ícone na parte superior para fechar a tela de atividade de registro.

Nota: A janela do fluxo de atividades não é a mesma interface do formatador de atividades que aparece nos formulários. As modificações e configurações de propriedade do usuário para mudar o comportamento no formatador de atividades não são aplicadas à janela do fluxo de atividades.

Pesquisar uma lista

Você pode pesquisar uma lista para encontrar informações rapidamente. A barra de título da lista inclui opções para pesquisar a lista. Os administradores podem habilitar pesquisas de texto para qualquer lista.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há duas opções para pesquisar a lista: Para uma cadeia de caracteres em um campo selecionado ou para uma cadeia de caracteres de texto encontrada em qualquer campo. Essas opções são rotuladas **Vá para** e. **Pesquisa** .

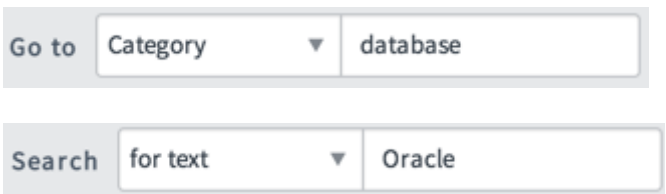
- . **Vá para** a opção classifica a lista pelo campo selecionado e retorna registros em que o valor do campo é igual ou maior que o termo de pesquisa. Para **Número** , que é um campo do tipo cadeia de caracteres, ele encontra os registros que têm um número que termina com o número inserido. Por exemplo, pesquisando uma lista de incidentes selecionando **Número** e entrando `4` mostra registros com números como **INC000004** e. **INC0000014** .
- . **Pesquisa** aparece quando você seleciona **para texto** . Retorna registros que contêm o termo de pesquisa em qualquer campo na tabela de lista. Se você adicionou uma condição de lista relacionada, a pesquisa não incluirá registros na tabela relacionada.

Cada opção em uma lista de seleção é definida com um rótulo de coluna e um valor. Por exemplo, o incidente **Estado** o campo contém várias opções, como **Novo** e. **Encerrado** . Esses rótulos são rótulos de coluna e cada um tem um valor subjacente. Para incidentes, o valor padrão para **Novo** . **1** e o valor padrão para **Encerrado** . **7** . Você pode pesquisar uma coluna para o rótulo da coluna ou o valor com os seguintes resultados.

- Insira o rótulo da coluna para listar os registros correspondentes, por exemplo, todos os registros de incidentes no **Novo** estado.
- Insira o valor para encontrar registros que tenham um estado maior ou igual a (>) o valor especificado. Por exemplo, insira **6** para listar registros de incidentes no **Resolvido** e. **Encerrado** estados.

Procedimento

1. Navegue até uma lista de registros.
2. Se necessário, personalize a lista para adicionar os campos desejados.
3. Selecione um campo ou selecione **para texto** .



4. Insira o texto de pesquisa.
   Use caracteres curinga para refinar ainda mais as pesquisas de lista.
5. Pressione a tecla Enter para executar a pesquisa.

Caracteres curinga de pesquisa de lista disponíveis

A plataforma oferece suporte a vários caracteres curinga para expandir e refinar os resultados da pesquisa.

Caracteres curinga de pesquisa de lista disponíveis

Caractere curinga	Descrição
*termo de pesquisa	PESQUISE valores que contenham termo de pesquisa.

Tradução automática

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

Caracteres curinga de pesquisa de lista disponíveis

Caractere curinga	Descrição
%search-term%	
%termo de pesquisa	PESQUISE valores que terminam com search-term.
% do termo de pesquisa	PESQUISE valores que começam com search-term.
termo de pesquisa	PESQUISE valores iguais ao termo de pesquisa.
!*termo de pesquisa	PESQUISE valores que não contenham termo de pesquisa.
!%search-term	PESQUISE valores que começam e terminam com termo de pesquisa.
termo de pesquisa	PESQUISE valores que não sejam iguais ao termo de pesquisa.

Nota: Os campos de referência são compatíveis com um conjunto diferente de operadores curinga. Para obter detalhes sobre como usar caracteres curinga para pesquisar valores de preenchimento automático do campo de referência, consulte Preenchimento automático para campos de referência .

Configure o comportamento de pesquisa padrão

O comportamento de pesquisa padrão em uma lista é pesquisar valores maiores ou iguais ao valor inserido. Os administradores podem adicionar propriedades para mudar o comportamento de pesquisa para usar uma pesquisa Contém ou uma pesquisa Começa com por padrão, em vez de uma pesquisa maior que.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você inserir texto na caixa de pesquisa sem usar um caractere curinga, a pesquisa será realizada para valores maiores ou iguais ao valor inserido. Para text data-type-fields, isso significa que a pesquisa classifica primeiro os registros no campo selecionado e, em seguida, encontra o primeiro registro que começa com o texto e todos os registros seguintes. Para campos de tipo de dados numéricos, isso significa que a pesquisa encontra todos os registros em que o campo Número termina com o número inserido.

Nota: O sistema trata alguns campos de cadeia de caracteres que contêm números de registro como campos numéricos. Qualquer campo nomeado `número` ou `u_number` é tratado como um campo numérico.

Alterando o comportamento de pesquisa padrão para `contém` ou `começa com` pode causar problemas de desempenho, pois ambas as opções de pesquisa retornam mais resultados do que uma pesquisa maior do que.

Procedimento

1. Navegue até a lista de propriedades do sistema digitando `sys_properties.list` no filtro de navegação.
2. Adicione uma das propriedades a seguir, dependendo das preferências de comportamento de pesquisa padrão.

Propriedade de comportamento de pesquisa padrão

Nome	Descrição
`glide.ui.goto_use_contains`	Muda o comportamento de pesquisa padrão de uma lista para um `contém` pesquisa.

Tradução automática

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

Nome	Descrição
	○ Tipo: verdadeiro | falso ○ Valor: verdadeiro
glide.ui.goto_use_starts_with	Muda o comportamento de pesquisa padrão de uma lista para um *começa com* pesquisa. ○ Tipo: verdadeiro | falso ○ Valor: verdadeiro

3. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Adicione uma propriedade

Configure o comportamento de pesquisa padrão usando um atributo de dicionário

Mude o comportamento de pesquisa padrão no nível do campo adicionando um atributo a um campo usando o dicionário do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. PESQUISE o campo em uma tabela à qual você deseja aplicar o atributo de pesquisa padrão.
3. No campo Atributos, adicione um dos seguintes atributos.

Nota: Pode ser necessário alternar para a exibição avançada da entrada do dicionário para ver o campo Atributos.

Atributo	Descrição
goto_use_starts_with=true	Muda o comportamento de pesquisa padrão para usar *começa com* operador de um campo específico. Aplicando *começa com* para um campo não textual, retorna todos os dados que começam com essa pesquisa, o que pode causar degradação do desempenho.

Listas agrupadas

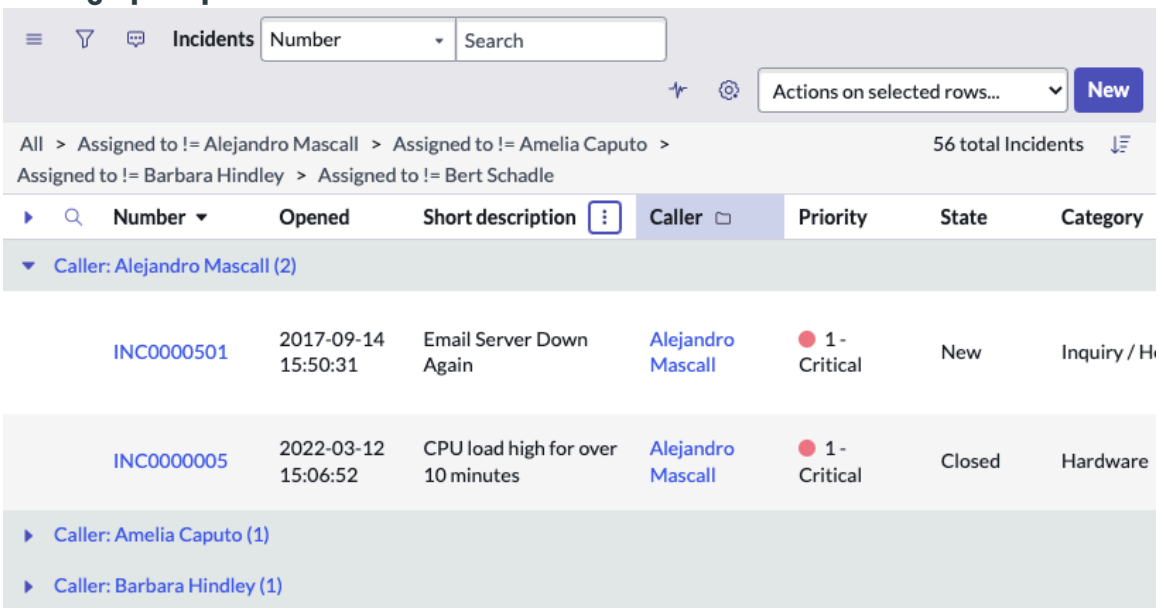
O agrupamento agrega uma lista por um campo e exibe a contagem de registros por grupo. O agrupamento pode ajudar você a encontrar dados rapidamente, organizando e fornecendo um resumo dos resultados de pesquisa ou filtro.

Por exemplo, esta imagem mostra incidentes ativos agrupados por solicitante.

Tradução automática

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

Lista agrupada por solicitante



- Os grupos são nomeados de acordo com os valores do campo selecionado para agrupamento. Por exemplo, se você agrupar pelo usuário atribuído, cada grupo será o nome de um usuário.
- A contagem de registros de cada grupo aparece ao lado do nome do grupo.
- O número total de itens na lista (todos os grupos combinados) aparece próximo aos controles de paginação na lista. Este total é exibido somente quando a lista está agrupada em um campo.

Use uma lista agrupada

Você pode encontrar informações agrupando uma lista por um campo específico. Depois de agrupar itens em uma lista, várias opções permitem que você se concentre em um grupo específico ou conjunto de grupos.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

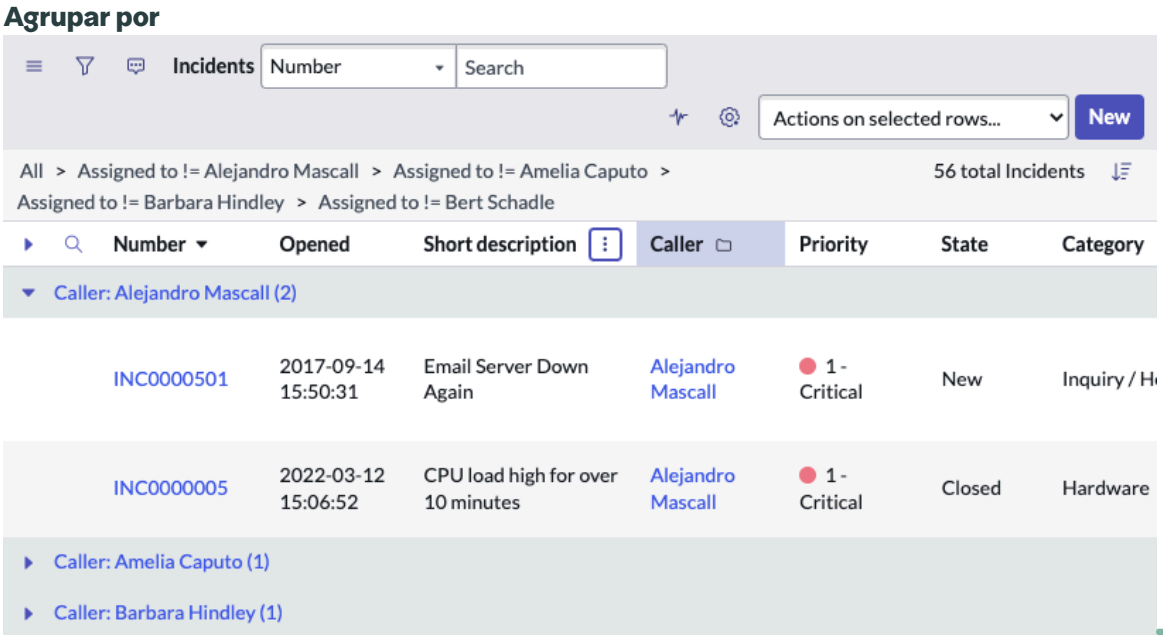
Procedimento

1. Use um dos métodos a seguir para agrupar e desagrupar itens em uma lista.
   - Na barra de título, clique no menu de contexto e selecione **Agrupar por** . Selecione o campo pelo qual agrupar a lista. Para remover um agrupamento, selecione **-- Nenhum --** .
   - Clique com o botão direito do mouse no nome da coluna e selecione **Agrupar por** . Para remover um agrupamento, selecione **Desagrupar** .

   Por exemplo, esta imagem mostra incidentes ativos agrupados por solicitante.

Tradução automática

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



2. Use qualquer uma das ações a seguir para expandir os grupos.

Opção	Descrição
Para expandir ou recolher um grupo	Clique na seta (▸ ao lado do nome do grupo.
Para expandir ou recolher todos os grupos	Clique na seta na parte superior da lista.
Para abrir a lista completa de um grupo	Clique no nome do grupo.
Para ver todos os registros de um determinado grupo	Abra a lista completa.

Nota:

- O número máximo de registros mostrados por grupo é o número de registros por página na exibição de lista.
- Listas agrupadas com uma inclusão de script no filtro podem causar lentidão.

O número máximo de registros mostrados por grupo é o número de registros por página na exibição de lista.

Filtros e trilhas

Um filtro é um conjunto de condições aplicadas a uma tabela para ajudar você a encontrar e trabalhar com um subconjunto dos dados nessa tabela.

Você pode aplicar, modificar, criar e salvar filtros. Uma lista hierárquica de condições na parte superior da tabela, trilhas, indica o filtro atual.

As trilhas oferecem uma forma rápida de navegar pelos filtros. Eles são ordenados da esquerda para a direita. A condição Esquerda é a mais geral e a condição Direita é a mais específica. Clicar em uma trilha remove todas as condições à direita. Clicar no separador de condição (>) antes de uma condição remove somente essa condição.

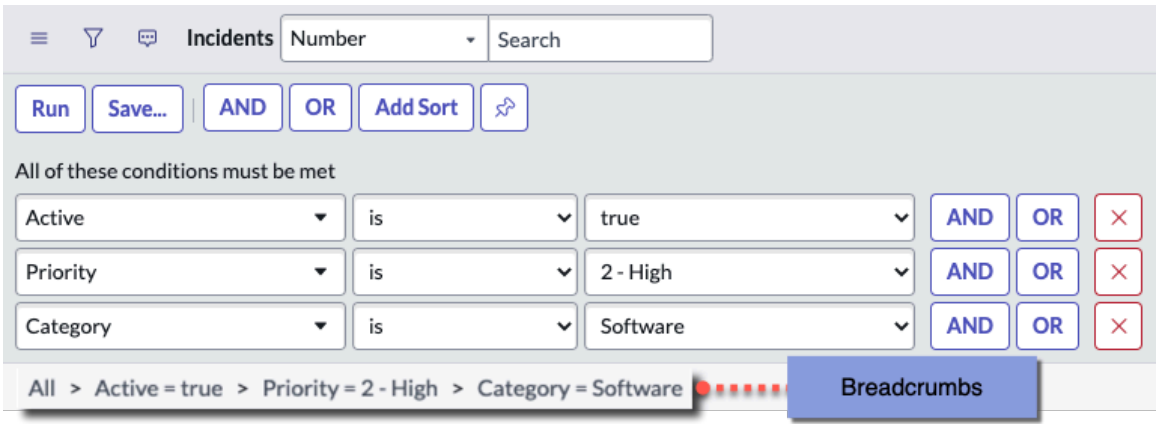
Por padrão, um usuário sem funções não pode ver as trilhas ou o filtro. Os administradores podem configurar o portal ESS para permitir que usuários não autenticados vejam trilhas

Tradução automática

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

e filtros usando uma inclusão de script. Para obter mais informações sobre como usar inclusões de script para suprimir trilhas e filtros, consulte Use inclusões de script para suprimir filtros e trilhas .

Trilhas, Lista v2



Exemplos:

- Clicando **Prioridade: 2** remove a condição **Software** e retorna todos os incidentes ativos com prioridade 2.
- Clicando no separador de condição (>) antes **Prioridade: 2** remove a condição **Prioridade: 2** e retorna todos os incidentes ativos na categoria de software.
- Clicando **Todos** remove todas as condições e retorna todos os incidentes no sistema.

Clique em uma trilha para atualizar a lista de registros e mostrar as informações mais recentes desses registros.

Nota: Clicando em **Novo** o botão em uma lista filtrada aplica automaticamente o mesmo filtro ao novo registro. Por exemplo, clique em **Novo** Na lista Incidentes resolvidos abre uma predefinição de registro com **Estado** definido como **Resolvido** . Em uma lista filtrada para incidentes ativos de prioridade 1, clique em **Novo** abre uma predefinição de registro com **Ativo** e selecionados **Prioridade** definido como **1 - Crítico** .

Você pode mudar os valores predefinidos no formulário conforme necessário. Se houver um campo que você não deseja preencher dessa maneira, adicione o seguinte atributo de dicionário ao campo: `ignore_filter_on_new=true`.

Funções de navegação adicionais estão disponíveis quando você clica com o botão direito do mouse em uma trilha.

Opções de clique com o botão direito da trilha

Opção	Descrição
Abrir nova janela	Abre a lista de resultados da trilha em uma nova guia ou janela.
Copiar URL	Copia o URL para a área de transferência da lista de resultados da trilha. Se as medidas de segurança do navegador restringirem esta função, siga as instruções do navegador.
Copiar consulta	Copia a consulta codificada para a área de transferência da trilha. Você pode usar esta consulta no URL de uma instância ou no campo qualificador de referência de uma entrada de dicionário.

Tradução automática

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

Opções de clique com o botão direito da trilha

Opção	Descrição
	Por exemplo, se você estiver exibindo uma lista de todos os incidentes ativos com um impacto alto ou médio, clique com o botão direito do mouse na trilha e copie a consulta **Verdadeiro Impacto: 1 OU Impacto: 2** . Você pode anexar esta consulta ao final da URL da instância da seguinte forma: https://{instance_name}/incident_list.do?sysparm_query=active=true^impact=1^ORimpact=2 Esta seleção não está disponível para **Todos** trilha.

Tópicos relacionados

Atributos do dicionário

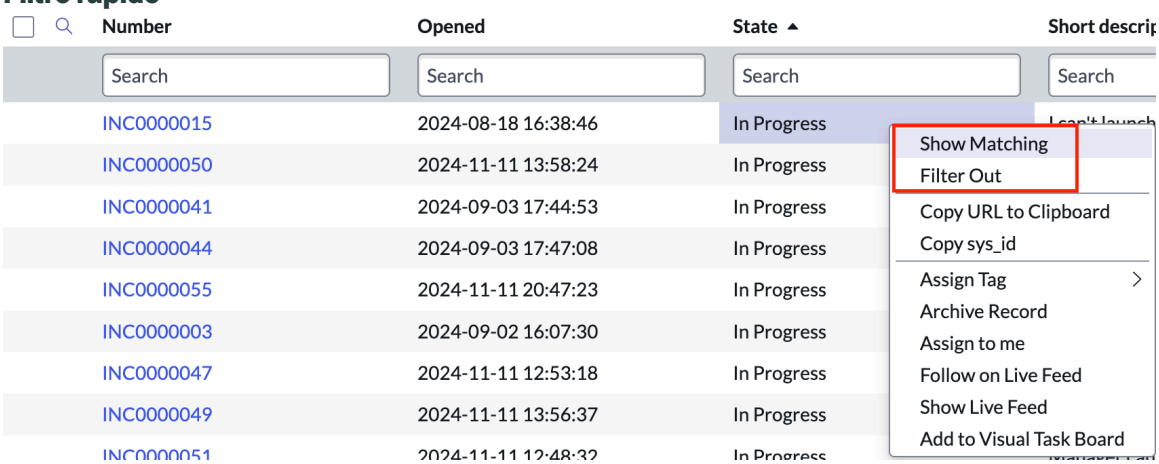
Gere uma cadeia de caracteres de consulta codificada por meio de um filtro

Filtros rápidos

Para filtrar rapidamente uma lista usando um valor em um campo, clique com o botão direito do mouse no campo e selecione **Mostrar correspondência** ou **Descartar** . Para campos de data, escolha **Mostrar antes** , **Mostrar depois** e **Descartar** .

Essas funções adicionam uma condição à direita na trilha do filtro atual.

Filtro rápido



Neste exemplo, clique com o botão direito do mouse **Em andamento** e selecionando **Mostrar correspondência** adiciona a condição **Estado: Em andamento** como a condição mais específica do filtro. Em contraste, clique com o botão direito do mouse **Em andamento** e selecionando **Descartar** adiciona a condição **Em andamento** como a condição mais específica do filtro.

Para campos de data e data/hora, você também pode usar **Mostrar depois** ou **Mostrar antes** para definir um filtro baseado em tempo.

Usar o método de filtro rápido para filtrar um valor específico cria as seguintes condições: [Field] [is not] [value] ou [field] [is] [empty]. Registros que contêm valores vazios ou nulos ainda são exibidos na lista filtrada. Se você criar manualmente um filtro, ele não incluirá automaticamente a condição OR [field] [is] [empty], portanto, os registros que têm um valor vazio ou nulo não serão exibidos na lista filtrada.

Tradução automática

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

Filtros

Um filtro restringe quais registros aparecem em uma lista, fornecendo um conjunto de condições que cada registro deve atender para ser incluído na lista.

Uma condição consiste nas seguintes partes.

- Campo: Cada campo contém dados de uma coluna específica na tabela. Selecionar um campo de referência permite que você faça referência com pontos para dados de outras tabelas.
- Cada tipo de campo tem seu próprio conjunto de operadores válidos. O operador determina se um valor é necessário.
- Valor: Cada campo tem seu próprio conjunto de valores válidos determinados pelo tipo de campo. Os campos de referência têm acesso ao preenchimento automático e as listas de seleção fornecem uma lista de opções.
- Agrupamento: Cada linha de condição é agrupada com um conector AND ou OR. O filtro requer que todas as linhas de condição vinculadas a um conector E sejam atendidas. O filtro avalia separadamente cada linha de condição vinculada a um conector OU.

A lista v3 fornece a seção Condições de listas relacionadas que permite incluir uma condição com base em uma tabela relacionada.

Nota: Se você abrir uma lista para uma tabela para a qual você tem permissões de criação, aplique um filtro para um campo e clique em **Novo** no cabeçalho da lista. O mesmo campo é preenchido automaticamente com o valor definido no filtro no novo registro.

Crie filtros em uma lista usando o Construtor de condições.

Condições da lista relacionada na Lista v3

Por padrão, Todas as listas permitem filtrar os dados da tabela atual, o que inclui referência com pontos para campos em tabelas referenciadas. Em listas v3, outro tipo de condição, Condições de listas relacionadas, está disponível no construtor de condições. Para obter mais informações, consulte Adicionar condições de lista relacionada.

Fixar um filtro na Lista v2

Para fazer o construtor de condições aparecer sempre que você abrir a lista, clique no ícone fixar/desfixar filtro ( ). Esta funcionalidade não é compatível com a Lista v3.

Tópicos relacionados

Referência com pontos para dados em tabelas relacionadas

Tipos de campo

Operadores disponíveis para filtros e consultas

Crie um filtro na Lista

Você pode criar um filtro para restringir quais registros aparecem em uma lista fornecendo um conjunto de condições. Quando você executa o filtro, somente os registros que atendem às condições especificadas são listados.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

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

Procedimento

1. Clique no ícone Mostrar/ocultar filtro ( ).
   Se o ícone estiver desabilitado e a trilha tiver uma condição de lista relacionada, você deverá remover a condição da lista relacionada para abrir o filtro. A condição foi criada quando a Lista v3 foi habilitada para esta lista. A lista v2 não é compatível com condições de lista relacionadas. Para obter mais informações sobre condições da lista relacionada, consulte Adicionar condições de lista relacionada.
2. Selecione um campo na lista.
   O tipo de campo determina os operadores e valores disponíveis. Por exemplo, o. **Ativo** o campo pode ter um valor de **verdadeiro** , **falso** ou **vazio** enquanto um campo de texto pode ter muitos valores diferentes. Da mesma forma, o **maior que** o operador não se aplica ao **Ativo** , mas ele se aplica ao **Prioridade** campo. Para obter mais informações, consulte Construtor de condição.
3. Selecione um **operador** da lista.
4. Selecione ou insira um **valor** , se apropriado.
5. Adicione ou remova condições para construir o filtro desejado concluindo uma ou mais das etapas a seguir.

Opção	Descrição
Para adicionar uma condição de nível superior	Clique em **E.** ou **OU** na barra de ferramentas do construtor de condições, acima das condições.
Para adicionar uma condição dependente	Clique em **E.** ou **OU** ao lado da condição.
Para remover uma condição	Clique em **x** ao lado da condição.

   Nota: Para encontrar todos os registros que não contêm o valor especificado, crie um filtro com duas condições: **[campo] [não é] [valor]** ou **[campo] [está] [vazio]** .
6. Para especificar a ordem de classificação dos resultados, clique em **Adicionar classificação** e selecione um campo para classificar e uma ordem de classificação.
7. **Opcional:** Clique em **Salvar** para manter o filtro para uso futuro.
   Para obter mais informações, consulte Salve e use filtros em uma exibição de lista.
8. Clique em **Executar** para aplicar o filtro.

Tópicos relacionados

Referência com pontos para dados em tabelas relacionadas

Tipos de campo

Operadores disponíveis para filtros e consultas

Adicionar condições de lista relacionada

As condições da lista relacionada permitem incluir um relacionamento com outra tabela no filtro. As condições da lista relacionada são compatíveis com a Lista v3 e a interface Relatório.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Opcionalmente, você pode incluir condições na tabela relacionada. Por exemplo, você pode filtrar problemas ativos com um ou mais incidentes relacionados que estão em **Cancelado**

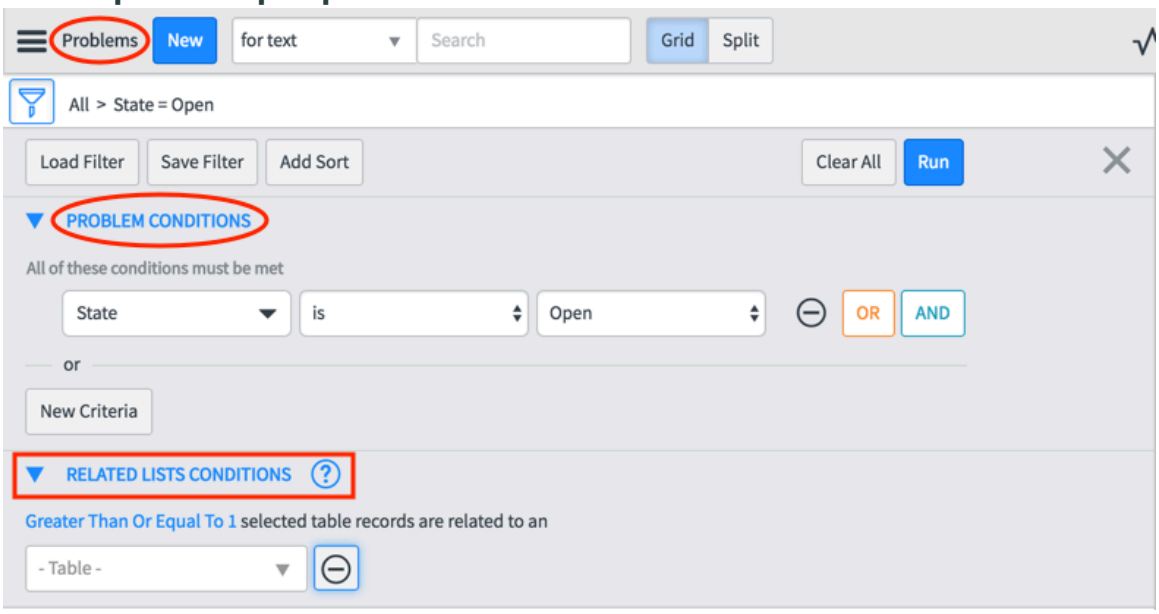
Tradução automática

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

estado. Outro exemplo é filtrar incidentes com um Acordo de nível de serviço (ANS) violado.

O filtro Lista v3 contém duas seções, uma para as condições da tabela atual e uma para as condições das listas relacionadas. Você pode incluir apenas uma tabela relacionada na consulta, no entanto, você pode adicionar várias condições para essa tabela.

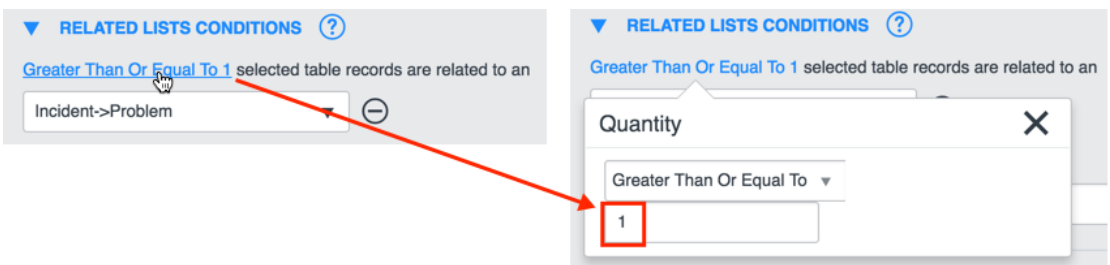
Filtro de problemas para problemas em aberto



A maneira mais fácil de entender as partes de uma condição de lista relacionada é usar um exemplo. As etapas abaixo usam o exemplo de problemas em aberto com algum número de incidentes relacionados. Você pode executar essas etapas para qualquer exibição de lista compatível com a Lista v3.

Procedimento

1. Para este exemplo, navegue até **Problemas** > **Aberto**.
2. Abra o filtro de lista e selecione as condições para a tabela atual (problema).
   . **[Estado] [É] [Aberto]** a condição já foi adicionada.
3. Selecione **CONDIÇÕES DE LISTAS RELACIONADAS** para expandir a seção.
4. Na lista de seleção, selecione o relacionamento de tabela a ser incluído na consulta.
   Para este exemplo, selecione **Incidente>Problema** . Você pode selecionar qualquer tabela à qual tenha acesso para exibir.
5. Para selecionar um quantificador, selecione **Maior ou igual a 1** .
   O popover de quantidade é aberto.

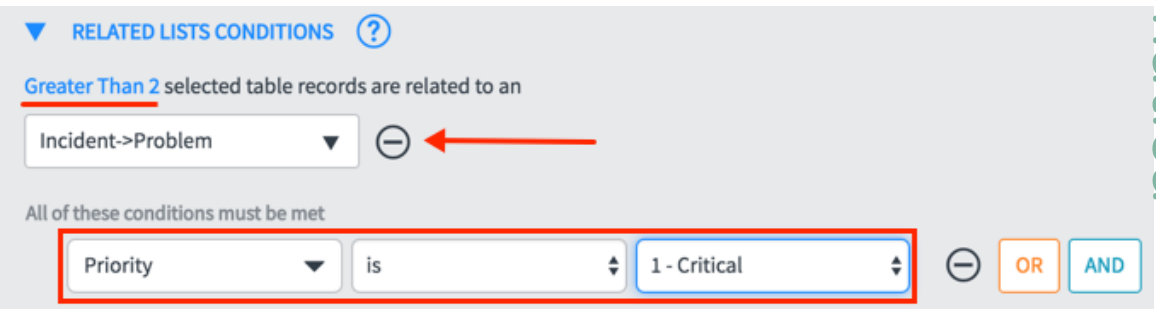


Tradução automática

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

6. Selecione uma quantidade, insira o número de registros na tabela relacionada que devem corresponder e selecione **X** para fechar o popover.
   O número padrão é **1** . A seguir estão descrições e exemplos de cada quantificador para este exemplo.
   - **Maior que ou igual a.** Retorna registros de problema em que o número de incidentes relacionados é maior ou igual ao número inserido. Um valor de **5** inclui problemas com cinco ou mais incidentes relacionados. Registros de problema com 4 incidentes ou menos não são retornados.
   - **Maior que** Retorna registros de problema que têm mais do que este número de incidentes relacionados.
   - **Menor ou igual a.** Retorna registros de problema que têm o número ou menos do que o número especificado de incidentes relacionados. Um valor de **1** inclui registros de problema com um ou nenhum incidente relacionado.
   - **Menor que** Retorna registros de problema com menos do que o número de incidentes relacionados. Um valor de **1** retorna problemas sem incidentes relacionados.
   - **Igual a.** Retorna problemas com este número de incidentes relacionados. Um valor de **5** inclui registros de problemas com exatamente cinco incidentes relacionados.
   - **Nenhum** Retorna problemas que não correspondem ao relacionamento de tabela especificado. Uma seleção de **Nenhum** retorna problemas sem incidentes relacionados.
   - **Entre** Retorna problemas com qualquer número de incidentes relacionados que esteja entre os dois números inseridos. **Entre** valores de **5** e. **10** incluir registros de problema com 5, 6, 7, 8, 9, ou 10 incidentes relacionados.
7. **Opcional:** Insira uma ou mais condições para a tabela relacionada.
   Selecione **Novos critérios** para adicionar outra condição.

   Example
   A imagem a seguir mostra o exemplo de filtragem de registros de problema com mais de dois incidentes relacionados que são prioridade crítica.



   Nota: Você não pode executar uma pesquisa de palavra-chave em uma condição de tabela relacionada.

8. Selecione **Executar** para executar a consulta de filtro.

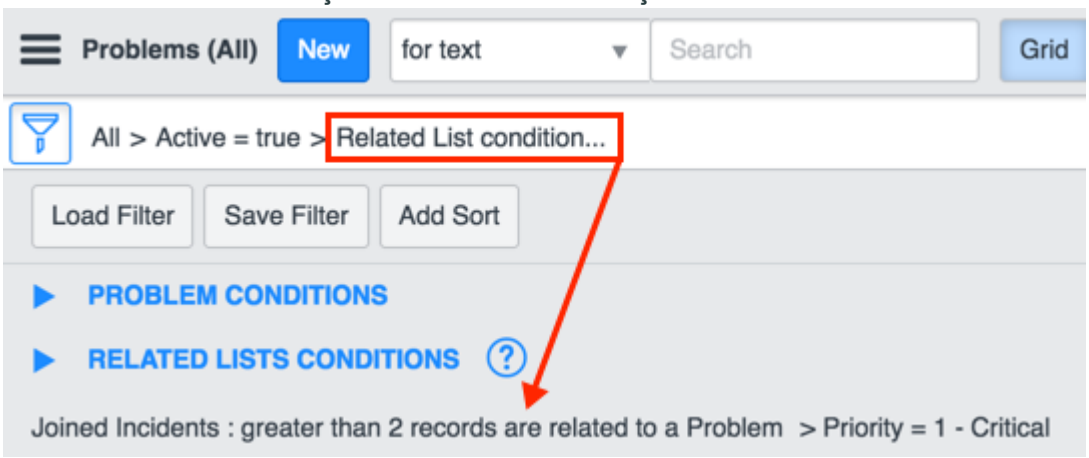
Resultado

A trilha é exibida **Condição da lista relacionada...** . Abra o filtro para exibir a declaração de consulta da lista relacionada.

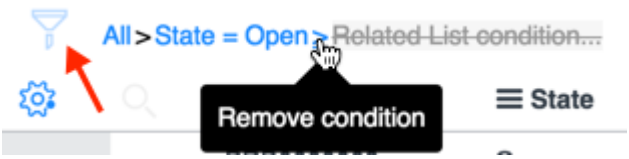
Tradução automática

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

Trilha de lista e a declaração de consulta de condição de lista relacionada



Nota: Se a Lista v3 estiver desabilitada para uma lista com uma consulta de condição de lista relacionada no filtro padrão, a função de edição de filtro será desabilitada. Remova a condição da lista relacionada para habilitar a edição do filtro de lista.



Condições OR

O construtor de condições usa dois tipos diferentes de condições OR: Nível superior e dependente.

Usando um dependente OU condição, você pode especificar critérios alternativos para uma única operação. Dependentes OU condições funcionam da maneira A e (B ou C). Quando você tem uma condição OU na consulta, a lupa não está mais disponível. As condições que você coloca nos cabeçalhos de pesquisa rápida são AND juntas. Ter um OR torna ambíguo quanto a onde a nova condição deve ir, por exemplo, antes do OR ou depois do OR.

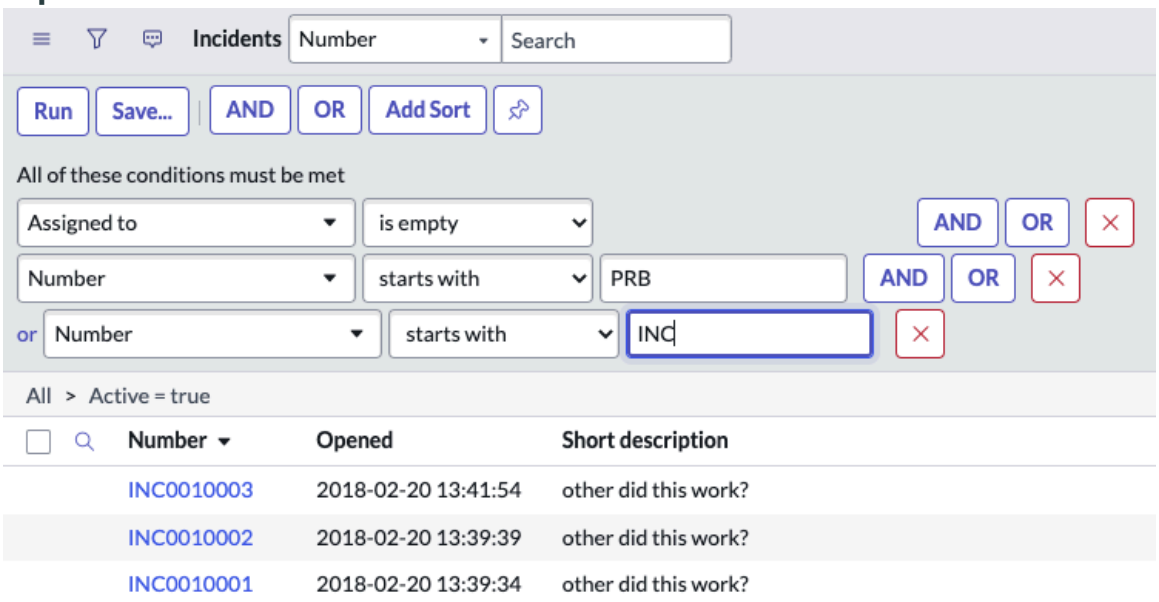
Por exemplo, para retornar uma lista de todos os registros de problemas e incidentes não atribuídos da tabela Tarefa, crie um filtro com um dependente OU no **Número** campo.

[Atribuído a] [está] [vazio] E. **[Número] [Começa com] [PRB]** OU **[Número] [começa com] [INC]** .

Tradução automática

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

Dependente OU

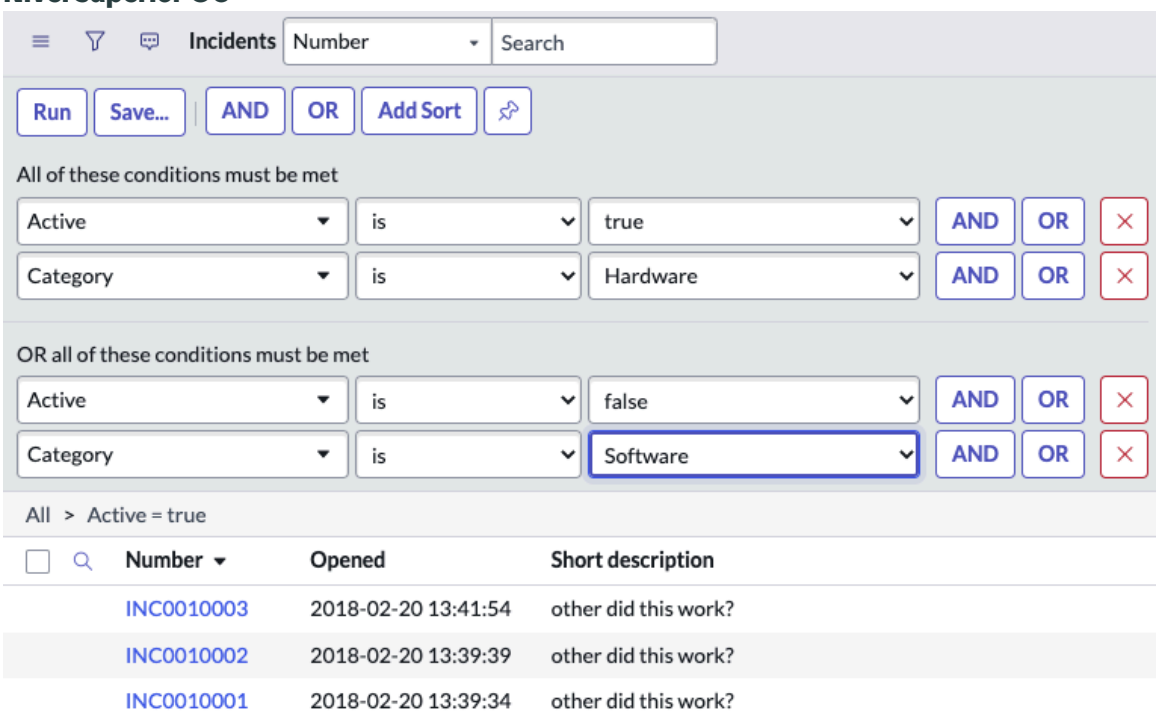


Uma condição OR DE nível superior permite exibir os resultados de vários critérios de filtro em uma única lista. Nível superior OU condições funcionam da maneira (A e B) ou (C e D).

Por exemplo, para retornar uma única lista de todos os incidentes ativos com uma categoria de hardware e todos os incidentes inativos com uma categoria de software, crie dois conjuntos de condições separados por uma condição OR DE nível superior.

- **[Ativo] [é] [verdadeiro]** E. **[Categoria] [é] [Hardware]**
- Nível OU condição superior
- **[Ativo] [é] [falso]** E. **[Categoria] [É] [Software]**

Nível superior OU



As condições OR dependentes e de nível superior podem ser usadas juntas. Os filtros que usam ambos os tipos de condições OR funcionam da maneira (A ou B) ou (C ou D). Ao

Tradução automática

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

misturar as condições AND com as condições OR de nível superior e dependentes, você pode criar filtros muito específicos.

Filtrar em vários valores de cadeia de caracteres

Para um campo de cadeia de caracteres, você pode criar um filtro que pesquisa vários valores criando uma lista delimitada por vírgulas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

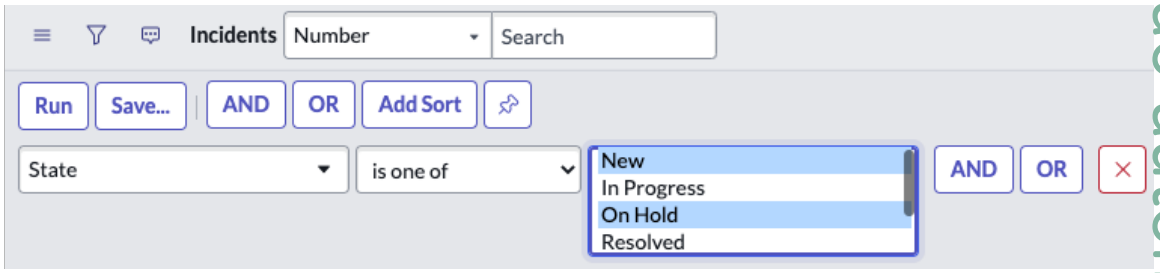
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este recurso permite que os administradores copiem e colem critérios de pesquisa de um Microsoft Planilha do Excel em um filtro, por exemplo.

Nota: Não use **[é um de]** operador em campos que contêm vírgulas, pois a consulta não retorna o conjunto esperado de registros. Em vez disso, crie um filtro usando vários **[ou]** declarações.

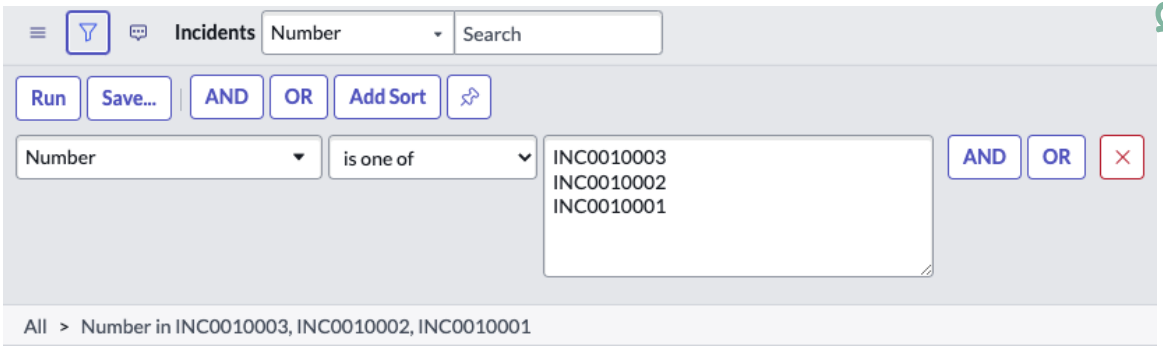
Procedimento

1. Crie o filtro com **[é um de]** ou **[não é um de]** operador.
   Dependendo do campo selecionado, uma lista de seleção ou uma caixa de texto será exibida.
2. Selecione uma ou mais das opções usando vários comandos de tecla de seleção.

   A lista de seleção permanece visível.



   Como alternativa, para campos de texto ou número, digite suas opções de pesquisa. Separe as opções por vírgulas ou coloque cada opção em uma linha separada e não coloque as seleções entre colchetes.



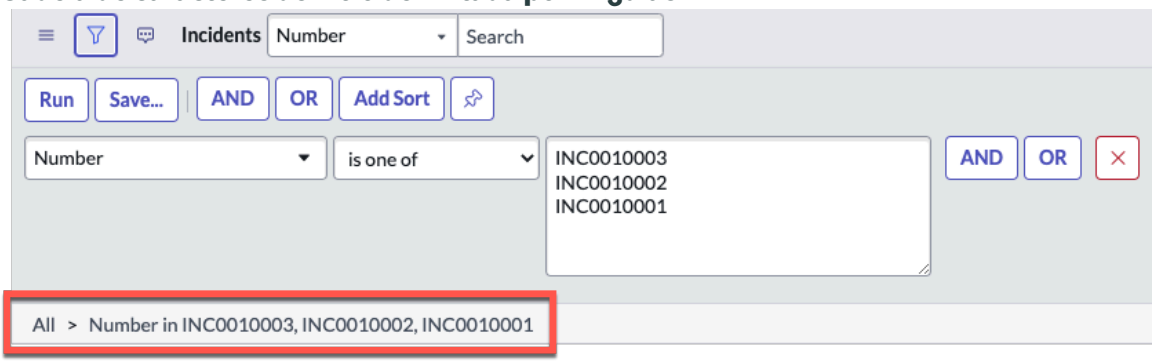
3. Clique em **Executar** para filtrar a lista.

Tradução automática

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

As condições de filtro aparecem como uma cadeia de caracteres delimitada por vírgulas na parte superior da lista de resultados.

Cadeia de caracteres de filtro delimitada por vírgulas



Operadores dinâmicos

O operador dinâmico, **(dinâmico)** lista opções de filtro dinâmico predefinidas em que o valor da condição é calculado a partir de um valor em um campo de referência.

As seguintes opções de filtro dinâmico estão disponíveis por padrão.

Nota: Os administradores podem criar novas opções de filtro dinâmico .

Opções de filtro dinâmico padrão

Tabela de destino do campo de referência	Rótulo Opção	Descrição
Usuário [sys_user]	Eu	O campo de referência contém o usuário atual.
	Uma das Minhas Atribuições	O campo de referência contém o usuário atual ou alguém para quem o usuário atual é delegado para atribuições.
	Uma das minhas aprovações	O campo de referência contém o usuário atual ou alguém para quem o usuário atual é delegado para aprovações.
	Usuários com Funções	O campo de referência contém usuários que têm qualquer função.
Grupo [sys_user_group]	Meus grupos	O campo de referência contém um grupo ao qual o usuário atual pertence.

A tabela a seguir contém exemplos e descrições de condições de filtro dinâmico.

Exemplo de uso do operador dinâmico

Campo	Operador	Opção de filtro dinâmico	Descrição
Solicitante	é (dinâmico)	Eu	Calcula o valor do solicitante com base no usuário atual que exibe a lista.
Grupo de atribuição	é (dinâmico)	Meus grupos	Calcula o valor do Grupo de atribuição com base no usuário atual que exibe a lista.

Tradução automática

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

Salve e use filtros em uma exibição de lista

Dependendo dos seus direitos de acesso, você pode salvar filtros para Todos, um grupo de usuários ou para você mesmo. Você pode aplicar filtros salvos e editá-los ou excluí-los.

Antes de Iniciar

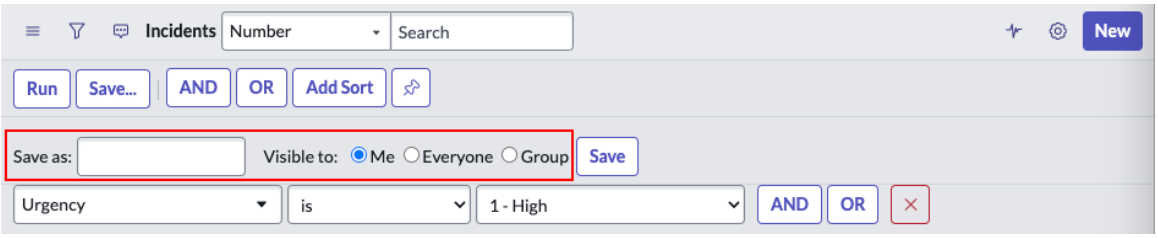
Função necessária: Varia dependendo da ação. Consulte o procedimento.

Nota: Uma nova ACL de criação permite que todos os usuários salvem filtros por padrão. Esta ACL substitui todas as ACLs personalizadas em vigor se os administradores estiverem restringindo o acesso ao filtro. A nova ACL concede a todos os usuários acesso ao campo Usuário por padrão e acesso ao campo Grupo somente se os usuários tiverem a função filter_group e estiverem no grupo selecionado no momento.

Procedimento

1. Navegue até uma lista e crie ou modifique um filtro conforme descrito em Crie um filtro na Lista.
2. Selecione **Salvar...** .

   Opções adicionais para salvar a exibição do filtro.



3. Insira um nome para o filtro em **Salvar como:** campo.
4. Selecione uma das seguintes opções de visibilidade.

Opção	Descrição
Eu	Cria um filtro pessoal, que somente você pode acessar. Se você não tiver acesso de gravação ao campo Usuário, esta opção não estará disponível. Para obter mais informações, consulte o administrador.
Todos	Cria um filtro global, que todos os usuários podem acessar. Esta opção está disponível para usuários com a função filter_global.
Grupo	Cria um filtro de grupo, que somente os membros do grupo de usuários selecionado podem acessar. Esta opção está disponível para usuários com a função filter_group. Se você não tiver acesso de gravação ao campo Grupo, essa opção não estará disponível. Para obter mais informações, consulte o administrador.

5. Selecione **Save** (Salvar).
6. **Opcional:** Para usar o filtro salvo, retorne à lista, selecione o menu de controle Lista ( ) E selecione seu filtro no submenu Filtros.
7. **Opcional:** Para editar ou excluir seus filtros pessoais, retorne à lista, selecione o menu de controle de lista ( ) e selecione **Editar filtros pessoais** No menu Filtros.

Tradução automática

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

a. Revise a lista Filtros e selecione o título do filtro a ser editado.

Se nenhum resultado for exibido, selecione o ícone Mostrar/ocultar filtro ( ) e remova todos os filtros aplicados.

b. Atualize o título do filtro ou adicione ou remova condições.

c. Opcional: Para excluir o filtro, selecione **Excluir** e confirmar exclusão.

d. Se você editou o filtro, selecione **Atualização** .

Filtrar funções de administrador

Os administradores podem trabalhar com filtros na tabela Filtros [sys_filter], incluindo a criação, edição e exclusão de filtros.

Os administradores também podem criar filtros com script que não podem ser criados no Construtor de condições. Os filtros com script exigiam conhecimento de JavaScript. Filtros com script podem ser usados para criar adicionais opções de filtro dinâmico .

Criar e editar filtros

Configure e edite um filtro configurado pelo administrador.

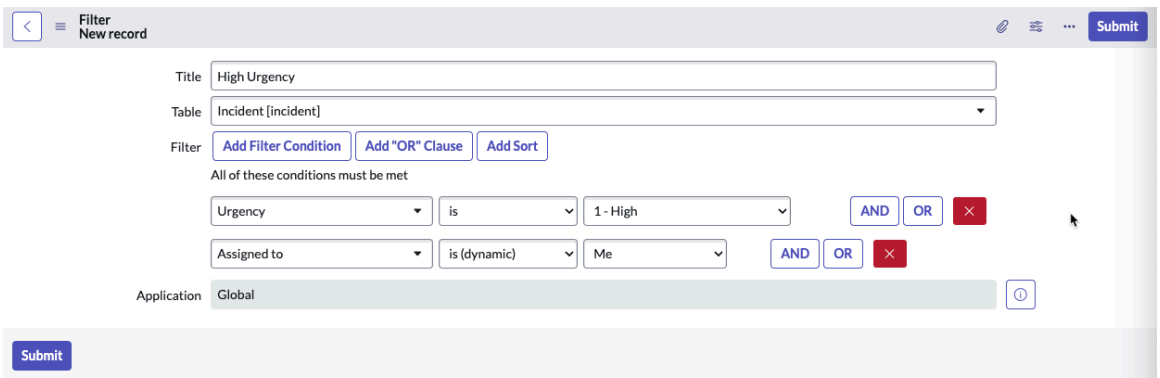
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: O procedimento a seguir é destinado a administradores. Em vez disso, os usuários com outros tipos de função devem consultar Salve e use filtros em uma exibição de lista.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Filtros**.
2. Para criar um filtro, selecione **Novo** E conclua as etapas a seguir no registro Filtro.
   a. Insira um **Título** e selecione **Tabela** .
   b. Adicionar condições de filtro.
   c. Selecione **Enviar**.



3. Para editar um filtro salvo, selecione o filtro na lista Filtros para editar e concluir as etapas a seguir no registro Filtro.
   a. Modifique o. **Filtro** condições conforme necessário.
   b. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Crie um filtro na Lista

Excluir filtros

Você pode excluir qualquer filtro salvo, incluindo filtros globais, de grupo ou pessoais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Filtros**.
2. **Opcional:** Para ver quem criou o filtro e quando, personalize a lista para adicionar o. **created_by** e. **criado** campos para a lista.
3. **Opcional:** Para ver quem tem acesso ao filtro, configure a lista para adicionar o. **usuário** , **grupo** ou **domínio** campos.
   Os filtros que não são atribuídos a um usuário ou grupo são globais.
4. Selecione o filtro a ser excluído.
5. Clique em **Excluir** e confirme a exclusão.

Tópicos relacionados

Listas pessoais

Configure o layout da lista

Criar filtros com script

O construtor de condições sozinho não pode criar alguns filtros, como exibir um conjunto de registros que depende de uma tabela não relacionada. Se você conhece JavaScript, poderá criar funções JavaScript para uso em filtros avançados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie uma nova inclusão de script.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
   b. Clique em **Nova**.
   c. Preencha o formulário e selecione **Enviar** .
2. Abra a inclusão de script e, no **Script** Crie uma função JavaScript que retorna uma matriz de `sys_ids` .
   - Certifique-se de que a função use o mesmo nome da inclusão de script.
   - Certifique-se de que a inclusão de script seja **Ativo** e. **Cliente chamável** .
3. Chame a função JavaScript do Construtor de condições.
   Para obter mais informações, consulte GlideRecord consultas e. Inclusões de script .

Nota: Listas agrupadas com uma inclusão de script no filtro podem causar lentidão.

Example:

Uma empresa fornece cuidados intensivos para um grupo de clientes. Para rastrear esses serviços, o gerente de serviço precisa de um registro de alto nível e links para todos os incidentes que os clientes levantam.

Tradução automática

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

A empresa cria uma aplicação, Intensive Care e uma tabela, [u_intensive_care]. Embora a tabela contenha um campo de referência para o nome do cliente, não há link direto para a tabela do usuário. Portanto, o gerente não pode configurar um filtro de lista de incidentes usando o Construtor de condições para clientes que estão em cuidados intensivos.

A solução é gravar uma função JavaScript que usa uma consulta GlideRecord para criar uma matriz de sys_ids do usuário na tabela [u_intensive_care], conforme mostrado no código de exemplo abaixo. Chame a função do Construtor de condições na tabela Incidente (**[Chamador] [is] [javascript:myFunction()]**).

```
function myFunction(){
   var arrUsers = [];
   var gr = new GlideRecord('u_intensive_care');
   gr.query();
   while(gr.next()){
      arrUsers.push(gr.u_customer.toString());
   }
   return arrUsers;
}
```

Crie uma opção de filtro dinâmico

As opções de filtro dinâmico aprimoram a filtragem, permitindo que os usuários executem inclusões de script existentes ou JavaScript em um campo de referência nos construtores de condição e qualificadores de referência dinâmica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa descreve como criar uma nova opção de filtro dinâmico e um associado inclusão de script .

Opções de filtro dinâmico "objectizar" inclusões de script/JavaScript, permitindo que elas sejam reutilizadas em vários construtores de condições e dinâmico Qualificadores de referência . Este tipo de filtro permite modificar um script uma vez e fazer com que as mudanças tenham efeito automaticamente em todos os lugares em que a opção de filtro dinâmico for usada.

Ao definir um filtro dinâmico, você pode:

- usar um existente **(dinâmico)** opção de filtro dinâmico (somente construtor de condições)
- Usar uma opção de filtro dinâmico existente (OOB ou personalizada)
- Crie uma nova opção de filtro dinâmico e inclusão de script/JavaScript

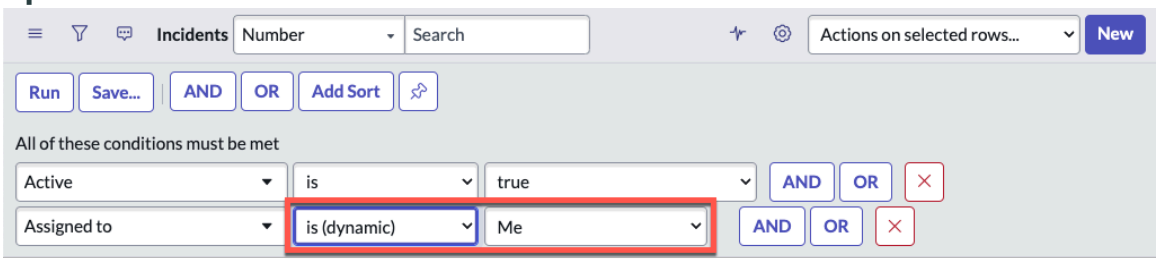
Todos os filtros dinâmicos do construtor de condições usam **(dinâmico)** e chamar uma opção de filtro dinâmico. No exemplo a seguir, a opção de filtro dinâmico pré-existente **Eu** está sendo usado. Para obter uma lista de opções de filtro dinâmico do Construtor de condições pré-existentes disponíveis, consulte Operadores dinâmicos .

Nota: Os filtros dinâmicos são compatíveis com aplicações com escopo, mas não são compatíveis com condições de política de IU.

Tradução automática

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

Operandos dinâmicos



Procedimento

1. Crie um filtro com script como uma inclusão de script chamável pelo cliente ou regra de negócios.
2. Navegar até **Definição do Sistema** > **Opções de Filtro Dinâmico**.
3. Selecione **Novo**.
4. Preencha o formulário.

Opções de filtro dinâmico

Campo	Descrição
Rótulo	Insira um nome descritivo para a opção de filtro dinâmico.
Script	Insira o nome da função que você criou, JavaScript (sem inclusão de script necessária) ou a chamada de regra de negócio/inclusão de script completa, como `Novo globalCanvasUtil().refQualPaTabs()` .
Tipo de campo	Selecione **Referência** .
Tabela referenciada	Selecione a tabela à qual esta opção de filtro dinâmico se aplica.
Ordem	Insira um número para designar o posicionamento desta opção de filtro dinâmico na lista de seleção de opção de filtro.
Funções	Selecione a função que um usuário deve ter para ver esta opção.
Ativo	Habilite ou desabilite a opção.
Script de referência	Opcional. Selecione a inclusão de script chamável pelo cliente ou a regra de negócios que você criou para o filtro com script. . **Script** O campo contém JavaScript, uma consulta codificada ou toda a referência de regra de negócio/inclusão de script. Este campo pode ficar vazio.
Disponível para filtro	Selecione esta opção para exibir a opção de filtro dinâmico como uma trilha de filtro.
Disponível como padrão	Selecione esta opção para permitir que a opção de filtro dinâmico seja um padrão em uma entrada de dicionário.
Disponível como qualificador de referência	Selecione esta opção para permitir que a opção de filtro dinâmico seja selecionada como um qualificador de referência dinâmica.

Tradução automática

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

Nota: Os filtros dinâmicos que usam métodos GET da API Tabela em scripts funcionam somente ao usar o mesmo usuário configurado no perfil de autenticação básica. Para permitir que vários usuários acessem os filtros dinâmicos, use APIs JavaScript globais, como APIs GlideRecord e GlideQuery.

5. Selecione **Enviar**.

Cadeias de caracteres de consulta codificadas

Uma cadeia de caracteres de consulta codificada representa um filtro complexo em uma lista de registros.

Use cadeias de caracteres de consulta codificadas para incluir um filtro como parte de um parâmetro de URL, como Navegue até um registro ou módulo usando um URL ou como qualificador de referência restringir os dados selecionáveis para um campo de referência.

Para construir uma cadeia de caracteres de consulta codificada, gere uma consulta de lista e, em seguida copie-o do filtro de lista . Este é o método preferencial porque a alternativa é criar a cadeia de caracteres manualmente.

Para criar uma cadeia de caracteres de consulta codificada manualmente, você precisa saber os nomes de tabela e campo relevantes e. operadores .

Exemplos de cadeia de caracteres de consulta codificada

Título	Exemplo

Referência a valores boolianos ou de cadeia de caracteres	Para criar uma cadeia de caracteres de consulta em campos boolianos, use esta sintaxe: Por exemplo, para retornar somente registros ativos em uma tabela, use:
	`active=true`
	Para criar uma cadeia de caracteres de consulta com um campo que tenha um valor de cadeia de caracteres específico, use esta sintaxe: Por exemplo, para retornar registros de incidentes em que a categoria é rede, use:
	`category=network`

Referência aos campos de referência	Para criar uma cadeia de caracteres de consulta que se refere a um campo de referência em outra tabela, use esta sintaxe: Field_in_referenced_table. Por exemplo, para retornar usuários com a função itil no **Atribuído a.** Campo de referência no formulário Incidente, use: `Assigned_to.roles=itil`
Referência aos valores da lista de seleção	Para criar uma cadeia de caracteres de consulta que se refere a lista de seleção , use o valor da lista de seleção, não o rótulo, com esta sintaxe: campo da lista de seleção: valor. Por exemplo, para retornar itens de configuração (ICs) com o status **Instalado** , que tem um valor de 1 na lista de seleção, use: `install_status=1` Consulte Valores a serem associados a rótulos de opção para script para encontrar as opções dos valores.
Usando várias condições	Para usar duas condições unidas por um operador AND, use o símbolo de quilate nesta sintaxe: campo1 Por exemplo, para retornar todos os usuários ativos com a função "itil", use: `active=true^roles=itil`

Tradução automática

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

Exemplos de cadeia de caracteres de consulta codificada

Título	Exemplo

	Para usar duas condições unidas por um operador OR, use o símbolo de quilate com OU com esta sintaxe: campo1 Por exemplo, para retornar todos os usuários com as funções "itil" ou "admin", use:
	`roles=itil^ORroles=admin`
	Para usar a condição pelo operador LIKE, use a sintaxe:fieldLIKEsubstring. Por exemplo, para retornar todos os usuários com funções que contenham a cadeia de caracteres "it", use:
	`rolesLIKEit`
	Para usar a condição por um operador IN, use a sintaxe: FieldINvalue1,value2,value3. Por exemplo, para retornar todos os usuários com funções que são "itil", "admin" ou "user", use:
	`rolesINitil,admin,user`
	Para adicionar várias condições em que uma condição é uma função JavaScript, use esta sintaxe: javascript: A função deve retornar uma cadeia de caracteres que pode ser concatenada com a primeira cadeia de caracteres para produzir uma cadeia de caracteres de consulta válida. Por exemplo, para retornar todos os usuários ativos e atender às condições da função getGroupQualifier(), use:
	`javascript:'active=true^' + getGroupQualifier()`

Listar valores em ordem	Para classificar dados por um campo específico, use a condição ORDERBY com a seguinte sintaxe: Por exemplo, para retornar os dias da semana em ordem a partir da tabela Dia da semana [sys_cal_unit], use: `unit_name=day^ORDERBYvalue` Na tabela Dia da semana, unit_name é o campo que especifica dia, semana ou mês, e valor é um valor numérico para cada dia de 1 (segunda-feira) a 7 (domingo). A cadeia de caracteres de consulta retorna uma lista dos dias da semana em ordem do menor valor, que representa segunda-feira, até o maior valor, que representa domingo. **Nota:** Os qualificadores de referência não são compatíveis com a condição ORDERBY. Em qualificadores de referência, você pode classificar a lista de pesquisa de referência usando controles de lista padrão. Para especificar a ordem de uma lista de preenchimento automático para um campo de referência, use o atributo de dicionário ref_ac_order_by.
Incluindo uma consulta de lista relacionada	No final da instrução de consulta, inclua as informações da lista relacionada com RLQUEERY e ENDRLQUEY e a quantidade. Por exemplo, em uma consulta na tabela Problema que inclui problemas com pelo menos um incidente relacionado, use: `^RLQUERYincident.problem_id,>=1^ENDRLQUERY`

Tradução automática

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

Exemplos de cadeia de caracteres de consulta codificada

Título	Exemplo
	Você também pode especificar condições na tabela relacionada. Por exemplo, para incluir a condição de que pelo menos um dos incidentes relacionados é prioridade crítica, use: `^RLQUERYincident.problem_id,>=1^priority=1^ENDRLQUERY` **Nota:** As consultas de lista relacionada devem ser habilitadas em **Propriedades do sistema Lista v3** . Selecione **Permitir que condições de consulta da lista relacionada sejam adicionadas por meio do filtro** marque a caixa para habilitá-la. Você pode criar uma consulta de lista relacionada para uma lista que usa Lista v2, no entanto, as condições de filtro não podem ser modificadas até que você remova a condição de lista relacionada na trilha.
Incluindo uma consulta de termo de pesquisa	Para incluir um termo de pesquisa em uma consulta, use a variável reservada 123TEXTquery321. Por exemplo, para retornar resultados com o termo de pesquisa "e-mail", use esta cadeia de caracteres de consulta codificada. `123TEXTQUERY321=email`
Incluindo uma consulta de grupo de índice de texto	Para incluir um grupo de índice de texto em uma consulta, use a variável reservada 123TEXTINDEXGROUP321. Por exemplo, para retornar resultados no grupo de índice de texto portal_index_group na tabela Grupos de índice de texto [ts_index_group], use esta cadeia de caracteres de consulta codificada. `123TEXTINDEXGROUP321=portal_index_group`

Gere uma cadeia de caracteres de consulta codificada por meio de um filtro

Você pode gerar uma cadeia de caracteres de consulta codificada por meio de um filtro em qualquer lista e colar a cadeia de caracteres em uma consulta de URL ou em um qualificador de referência.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

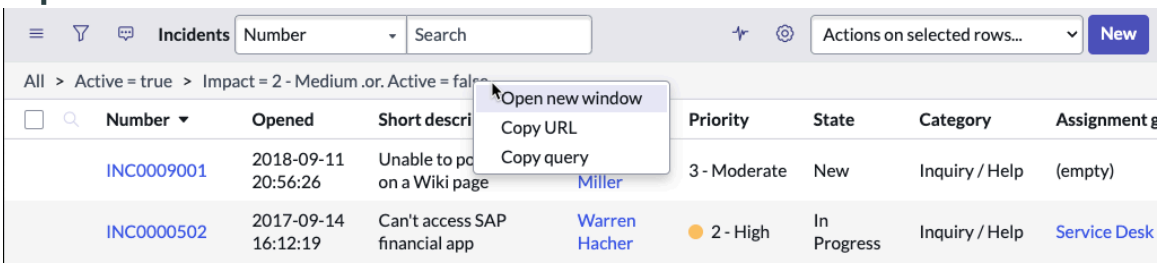
Procedimento

1. Abrir uma lista de registros.
2. Construir o filtro .
3. Clique em **Executar**.
4. Clique com o botão direito do mouse no final da trilha de filtro e selecione **Copiar consulta** no menu de contexto.

Tradução automática

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

Copie a consulta da trilha



Se você estiver no modo dividido na Lista v3, clique com o botão direito do mouse no texto do filtro azul no painel esquerdo.

5. Copie a consulta para a área de transferência do sistema.
6. Use a cadeia de caracteres de consulta para Navegue até um registro ou módulo usando um URL ou um Qualificadores de referência .
   Quando você usa o operador CONTÉM em um filtro de lista, o sistema converte o filtro em uma consulta CURTIDA. Por exemplo, se você filtrar registros ativos com números que contenham 123, o URL será https://InstanceName.service-now.com/incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue%5EGOTOnumberLIKE123 .

Tópicos relacionados

Qualificadores de referência

Navegue até um registro ou módulo usando um URL

Métodos para edições de lista

Os usuários podem editar dados em listas usando vários métodos.

Funções de edição rápida

Para editar um registro em uma lista usando funções de edição rápida, clique com o botão direito do mouse em um campo e selecione a função apropriada.

Atribuir a mim

Para registros que usam atribuições, coloca o nome do usuário conectado no **Atribuído a.** campo.

Aprovar

Para registros que usam aprovações, muda o estado de aprovação do registro para **Aprovado** .

Rejeitar

Para registros que usam aprovações, muda o estado de aprovação do registro para **Rejeitado** .

Atribuir marcador

Para registros que você deseja rastrear com base em um rótulo definido pelo usuário, permite selecionar um marcador existente ou adicionar um marcador.

Editor de lista

O editor de lista permite editar valores de campo em uma lista sem abrir um formulário. Os administradores podem configurar o editor de lista. Por padrão, a edição de lista está desabilitada para algumas tabelas. Campos de determinados tipos não pode ser editado nas listas.

Tradução automática

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

Várias edições de registro

Você pode editar mais de um registro ao mesmo tempo usando o editor de lista ou um formulário de edição.

Use o editor de lista

O editor de lista permite editar valores de campo diretamente de uma lista sem navegar até um formulário.

https://player.vimeo.com/video/995178051?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O editor de lista permite editar valores de campo em uma lista sem abrir um formulário. Os administradores podem configurar o editor de lista. Por padrão, a edição de lista está desabilitada para algumas tabelas. Campos de determinados tipos não pode ser editado nas listas.

Antes que o editor de lista seja aberto, os direitos de acesso para editar o campo são verificados. Se este processo demorar mais do que o esperado, um indicador de carregamento será exibido. Se o campo tiver um relacionamento de dependência (por exemplo, Categoria e Subcategoria), um editor de compostos será aberto para habilitar a edição de todos os campos dependentes. Você deve ter permissões para editar todos os campos dependentes para usar o editor de lista.

Procedimento

1. Clique duas vezes em uma área vazia do campo.
   O editor apropriado para o tipo de campo é aberto.

   Nota: Você pode habilitar a edição com um único clique no interface de personalização de lista . Você também pode usar a navegação pelo teclado para acessar o editor de lista.

2. Insira os valores apropriados.
   Para limpar uma configuração de campo de lista, atualize a sessão do navegador recarregando a página e a configuração do campo de lista original será retornada.

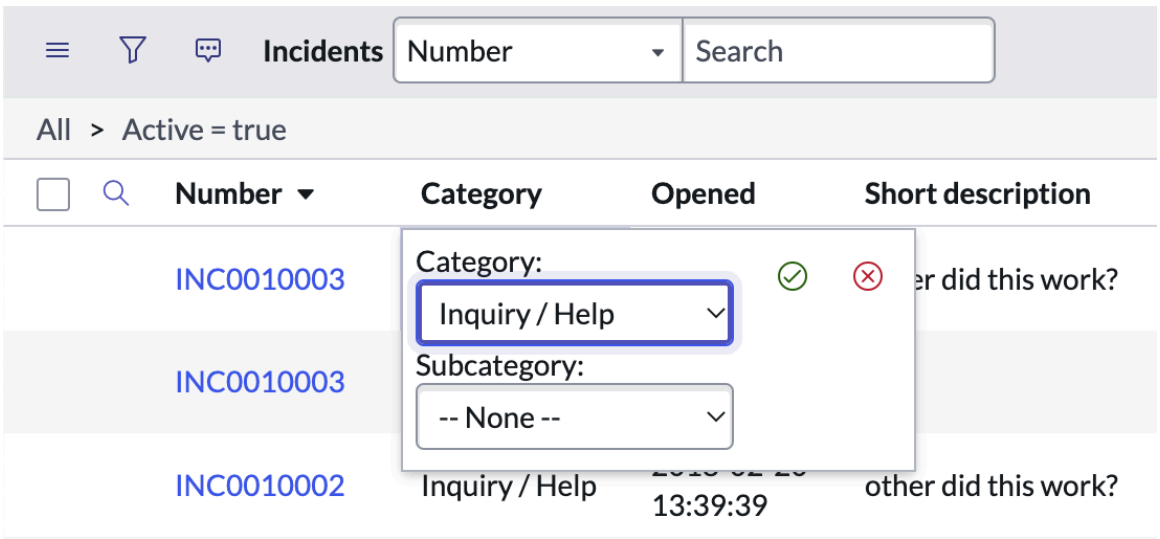
3. Salve os registros executando a ação apropriada para a versão da sua lista.

   Selecione o ícone Salvar ( ). Selecione o ícone Cancelar ( ) Ou pressione a tecla Escape para manter o valor original.

Tradução automática

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

Editor de lista



4. Para usar a navegação pelo teclado, pressione a tecla Tab até que o primeiro campo da lista seja selecionado e selecione o campo a ser editado de uma das seguintes maneiras.
   - Mover para a direita: Tab ou a tecla de seta para a direita.
   - Mover para a esquerda: Shift e Tab ou a tecla de seta para a esquerda.
   - Mover para baixo: A tecla de seta para baixo.
   - Mover para cima: A tecla de seta para cima.

   Para selecionar vários campos na mesma coluna, mantenha pressionada a tecla Shift e pressione a tecla de seta para baixo ou de seta para cima.
5. Pressione a tecla Enter para abrir o editor de lista.
6. Insira um novo valor.
   Para adicionar outra linha em um campo de texto com várias linhas, pressione Shift e Enter.
7. Salve ou cancele suas mudanças de uma das seguintes maneiras:
   - Pressione a tecla Enter. O novo valor é salvo e o campo abaixo do campo editado é selecionado.
   - Pressione a tecla Tab. Se a lista estiver configurada para salvar imediatamente, o novo valor será salvo. Se a lista estiver configurada para salvar dados por linhas, um indicador será exibido ao lado do valor e o editor de lista será aberto para o próximo campo. A linha é salva somente quando você sai da linha ou seleciona o ícone de marca de seleção ao lado da linha.
   - Pressione as teclas Ctrl e Enter. Se a lista estiver configurada para salvar imediatamente, o novo valor será salvo. Se a lista estiver configurada para salvar dados por linhas, um indicador será exibido ao lado do valor e o campo Atual permanecerá selecionado.
   - Prima a tecla Esc. O editor de lista fecha sem salvar as mudanças e o campo permanece selecionado.

Nota: Determinados navegadores usam combinações de teclas diferentes para editar determinados valores de campo. Por exemplo, para editar uma lista usando o Chrome, pressione a barra de espaço.

Tradução automática

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

Edite vários registros em uma lista usando o editor de lista

Você pode editar vários registros ao mesmo tempo usando o editor de lista. Se você quiser atualizar um único campo em vários registros para ter o mesmo valor, o editor de lista é o método mais rápido.

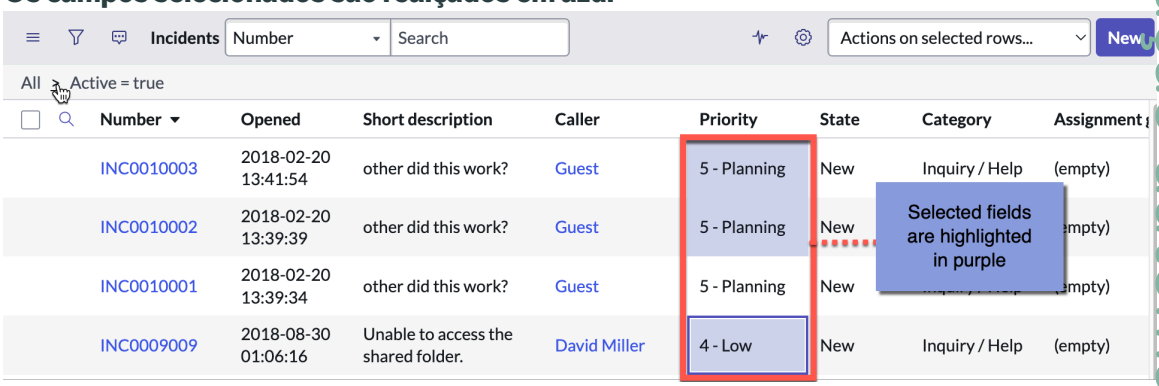
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Selecione os registros que você deseja editar executando uma das ações a seguir.
   - Para selecionar vários campos consecutivos, mantenha a tecla Shift pressionada e arraste nos campos desejados ou selecione uma célula e pressione Shift e a seta para cima ou Shift e a seta para baixo.
   - Para selecionar vários campos não consecutivos, mantenha a tecla Ctrl pressionada e clique em cada campo desejado individualmente (no Mac, use Cmd e selecione).
2. Para abrir o editor de lista, clique duas vezes (ou clique, dependendo da configuração) em uma área vazia do campo.
   O número de linhas selecionadas que você está editando é indicado. Se alguma linha não puder ser editada devido a restrições de segurança, isso será indicado.

Os campos selecionados são realçados em azul



3. Insira os valores apropriados e selecione **Salvar** .

Edite vários registros em uma lista usando um formulário de edição

Você pode editar vários registros ao mesmo tempo usando um formulário de edição. Se você quiser editar vários campos ou campos que não aparecem na exibição de lista, use um formulário de edição.

Antes de Iniciar

Função necessária: List_updater

Dependendo das configurações de ACL, algumas dessas opções podem não estar disponíveis mesmo com a função certa. Por exemplo, se a lista for task.list e os usuários tentarem selecionar vários registros de incidentes dessa lista de tarefas, o formulário usará o formulário de tarefa e não o formulário de incidente para que as ACLs na tarefa sejam aplicadas. Como os usuários não teriam acesso às tarefas especificamente, o formulário não mostraria campos.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Atualizar registros selecionados	**a.** Marque a caixa de seleção ao lado de cada linha que você deseja editar. **b.** Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) qualquer cabeçalho de coluna e selecione **Atualização selecionada** .
Atualize todos os registros na lista	**a.** Filtre a lista para que ela contenha so– mente as linhas que você deseja editar. **b.** Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) qualquer cabeçalho de coluna e selecione **Atualizar tudo** .

2. Insira os valores apropriados em qualquer um dos campos e selecione **Atualização** para salvar suas mudanças em todos os registros selecionados.

Listas pessoais

Você pode criar listas pessoais para personalizar quais colunas aparecem e a ordem em que elas aparecem. As listas pessoais modificam uma exibição de lista específica de acordo com suas preferências individuais.

As personalizações da lista pessoal não afetam o que outros usuários veem em suas listas. Os administradores podem gerenciar a função de listas pessoais.

Personalize uma lista

Você pode personalizar uma exibição de lista específica com base em suas preferências individuais.

Antes de Iniciar

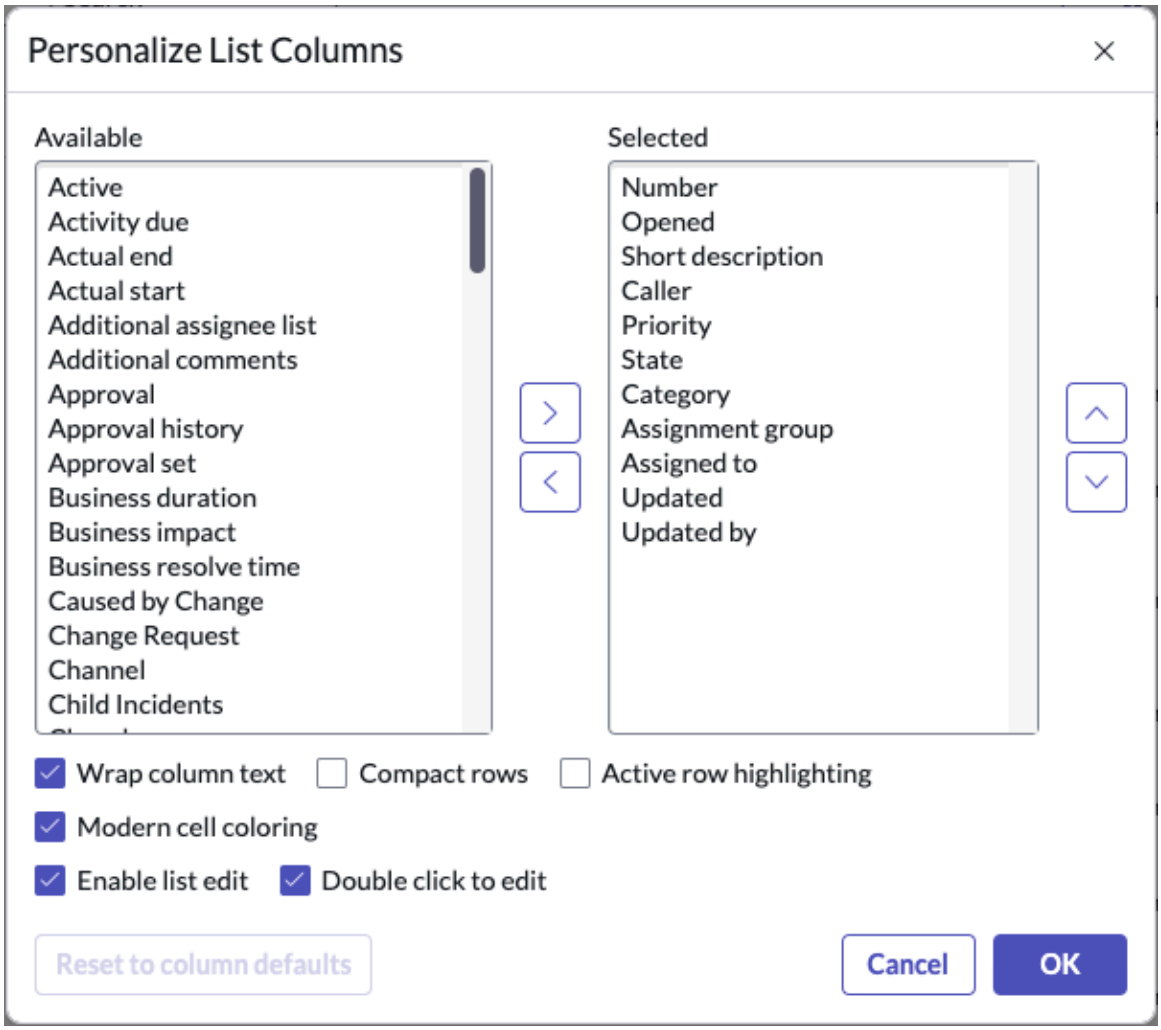
Função necessária: personalize_list ou admin

Procedimento

1. Abra a lista.
2. Selecione o ícone Personalizar lista ( ) no canto direito.
3. Selecione as colunas e a ordem desejada.

Tradução automática

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



Nota:

- Os valores na primeira coluna aparecem como links. Se a primeira coluna não for um campo de referência, o link abrirá o registro da lista, conforme esperado. Se a primeira coluna for um campo de referência, o link abrirá o registro da tabela referenciada. Este comportamento pode ser confuso. Por esse motivo, evite usar um campo de referência como a primeira coluna.
- Se um campo inativo for removido de uma exibição padrão configurada pelo administrador, todas as listas pessoais serão redefinidas para seguir a exibição padrão, removendo assim o campo inativo da lista pessoal.

4. Selecione as opções de exibição.

Nota: Essas opções se aplicam a todas as listas, não apenas à exibição que você está personalizando.

Opção	Descrição
Exiba texto longo em mais de uma linha	Selecione **Quebrar texto da coluna** caixa de seleção. Desmarque a caixa de seleção para exibir o texto em uma linha. Em IU principal esta opção também está disponível em **Listas** . configurações do sistema .

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Condensar o espaço vertical entre as linhas	Selecione **Compactar linhas** caixa de seleção. Desmarque a caixa de seleção para usar o espaçamento de linha padrão.
Destaque as linhas da lista conforme o cursor passa por elas	Selecione **Destaque de linha ativa** caixa de seleção. Desmarque a caixa de seleção para restaurar o realce de linha alternativo estático.
Use indicadores de status de campo atualizados	Selecione **Coloração celular moderna** caixa de seleção. Em IU principal esta opção também está disponível em **Listas** . configurações do sistema .

5. Selecione as opções de edição de lista (requer que você configure o editor de lista).

Nota: Essas opções se aplicam a todas as listas, não apenas à exibição que você está personalizando.

Opção	Descrição
Permita que o editor de lista seja aberto para a lista	Selecione **Habilitar edição de lista** caixa de seleção. Desmarque a caixa de seleção para impedir que o editor de lista seja aberto para a lista.
Abra o editor de lista com um clique duplo	Selecione **Clique duas vezes para editar** caixa de seleção. Desmarque a caixa de seleção para abrir o editor de lista usando uma única seleção.

6. Selecione **OK**.
   A lista é recarregada para mostrar as mudanças.

O que Fazer Depois

Para redefinir uma lista para o layout padrão, selecione o ícone Personalizar lista e selecione **Redefinir para os padrões de coluna** botão.

Formulários no ambiente clássico

Um formulário exibe informações de um registro em uma tabela de dados.

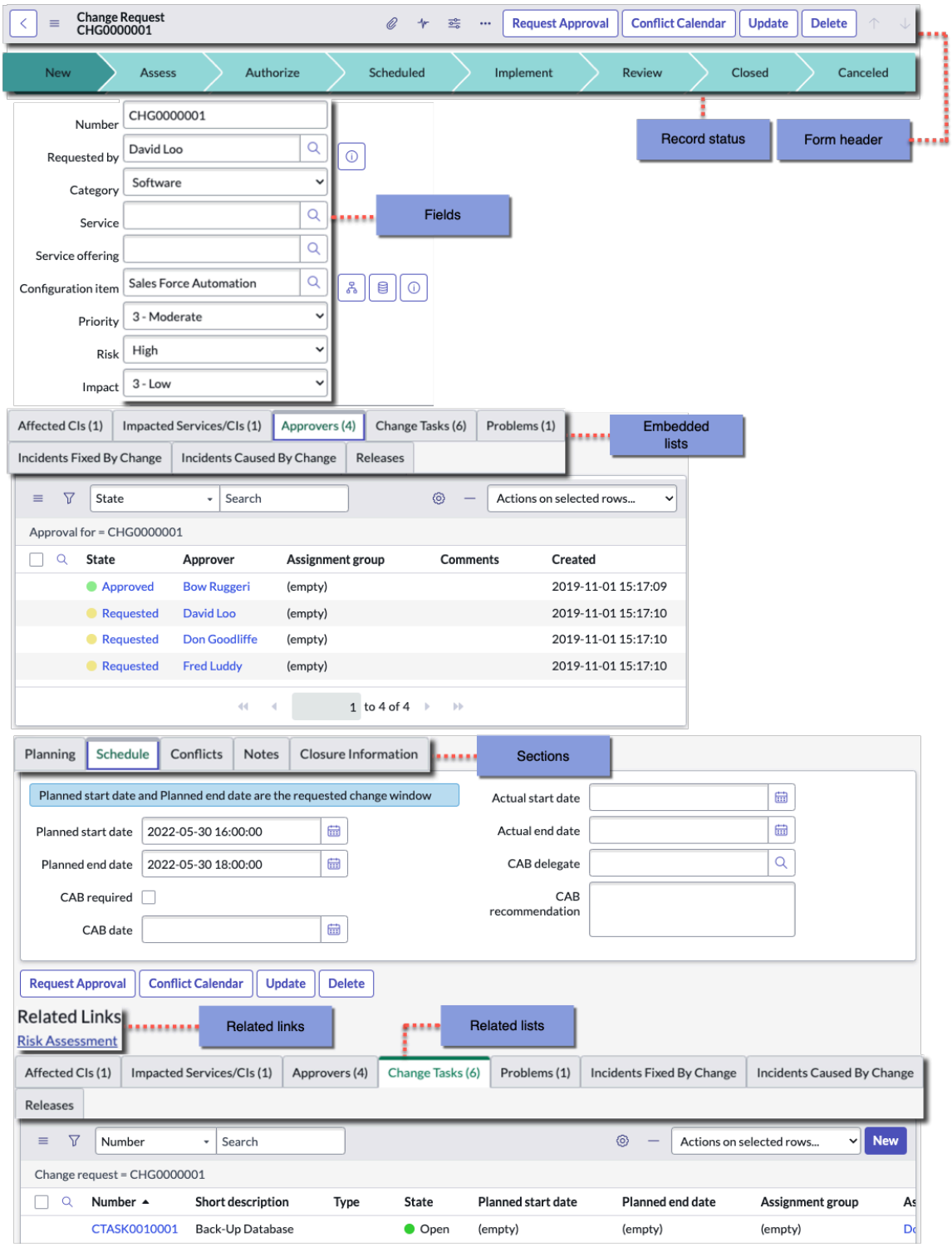
Nota: Este conteúdo pertence ao ambiente clássico, que se refere ao trabalho em listas e formulários de registro diretamente, não na interface do espaço configurável. Você pode trabalhar no ambiente clássico com o Next Experience ativo ou com ele inativo, que é conhecido como IU principal (anteriormente conhecido como UI16).

As informações específicas em um formulário dependem do tipo de registro exibido. Os usuários podem exibir e editar registros em formulários. Os administradores podem configurar o que aparece nos formulários. Assista a este vídeo de dez minutos para obter uma visão geral dos recursos e funções do ServiceNow formulários: Interface do usuário | Formulários, incluindo campos, listas relacionadas, exibições, personalização, fluxo de atividades, anexos, formatadores, registros seguintes e outras opções de cabeçalho de formulário.

Tradução automática

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

Elementos de formulário



Elementos de formulário

Elemento de formulário	Função
Cabeçalho do formulário	Fornece ferramentas de navegação e ações relacionadas ao registro.

Tradução automática

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

Elementos de formulário

Elemento de formulário	Função
Campos	Armazena dados específicos sobre o registro.
Seções	Agrupa informações relacionadas no formulário. Para habilitar ou desabilitar guias de formulário, clique no ícone de engrenagem no quadro da faixa ( ) e alterne **Formulários com guias** opção. Os usuários podem usar ícones para recolher ( ) ou expandir ( ) seções de formulário quando os formulários com guias estão desabilitados. Ao recolher ou expandir uma seção de formulário, sua seleção é salva como uma preferência do usuário. Na próxima vez que você acessar um registro que usa o mesmo formulário, as mesmas seções serão recolhidas ou expandidas.
Links relacionados	Fornece acesso a funções adicionais com base no tipo de registro e na configuração do sistema. Os administradores podem adicionar links relacionados a formulários usando ações de IU.
Listas relacionadas	Exibe registros em outras tabelas que têm relacionamentos com o registro atual.
Listas integradas	Permite editar listas relacionadas sem precisar sair do formulário. As mudanças são salvas quando o formulário é salvo.
Indicador de tempo de resposta	Aparece na parte inferior de alguns formulários para indicar o tempo de processamento necessário para exibir o formulário.

Cabeçalhos de formulário para versões de IU

IU principal E UI15 têm um cabeçalho de formulário diferente que oferece ícones de navegação diferentes.

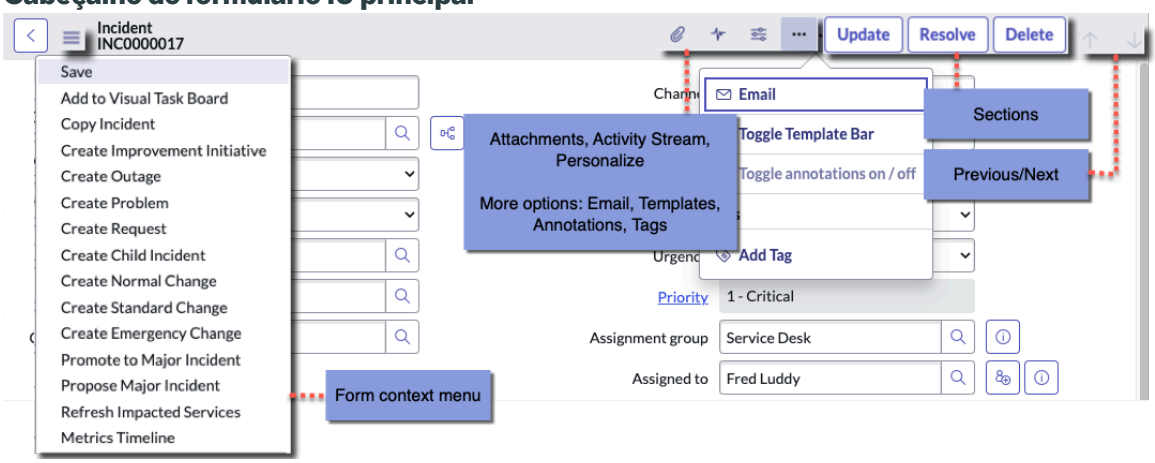
Saiba mais sobre a navegação do cabeçalho do formulário selecionando o tópico do cabeçalho do formulário que corresponde à versão de IU que sua organização usa.

IU principal cabeçalho do formulário

O cabeçalho do formulário exibe o título do formulário (tabela) e fornece vários controles.

. IU principal o cabeçalho do formulário inclui os seguintes controles.

Cabeçalho do formulário IU principal



Tradução automática

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

IU principal controles de cabeçalho do formulário

Controle	Ícone	Descrição
Voltar		Navega até a página exibida anteriormente sem salvar as mudanças.
Menu de contexto do formulário		Aparece quando um usuário clica no ícone de menu ao lado do título do formulário ou clica com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário. Este menu também é chamado de menu de clique com o botão direito do mouse.
Anexos		Permite que os usuários exibam e adicionem anexos ao registro. Para obter mais informações, consulte Adicionar e gerenciar anexos.
Mostrar fluxo de atividades		Move o foco para a seção Entrada do registro do formulário. Se os campos de registro não estiverem no formulário, o fluxo de atividades será aberto em uma janela suspensa.
Personalizar formulário		Abre o menu de personalização do formulário. Para obter mais informações, consulte Personalize um formulário.
Mais opções		
E-mail		Abre uma janela de e-mail.
Barra de modelos		Abre uma barra na parte inferior do formulário e lista os modelos disponíveis.
Anotações		Exibe anotações no formulário. Para obter mais informações, consulte Administração de anotações de formulário .
Marcadores		Exibe a opção para criar marcadores personalizados e categorizar documentos. Para obter mais informações, consulte Marcadores.
Controles restantes		
Enviar ou Atualizar		Salva as mudanças e retorna à página exibida anteriormente.
Ações relacionadas		Fornece ações padrão no cabeçalho do formulário para algumas tabelas, como Fechar incidente ou Resolver incidente no incidente.
Excluir		Exclui o registro da lista.
Anterior e Próximo		Abre o registro anterior e o seguinte na lista a partir da qual o registro foi acessado.

Menu de contexto do formulário

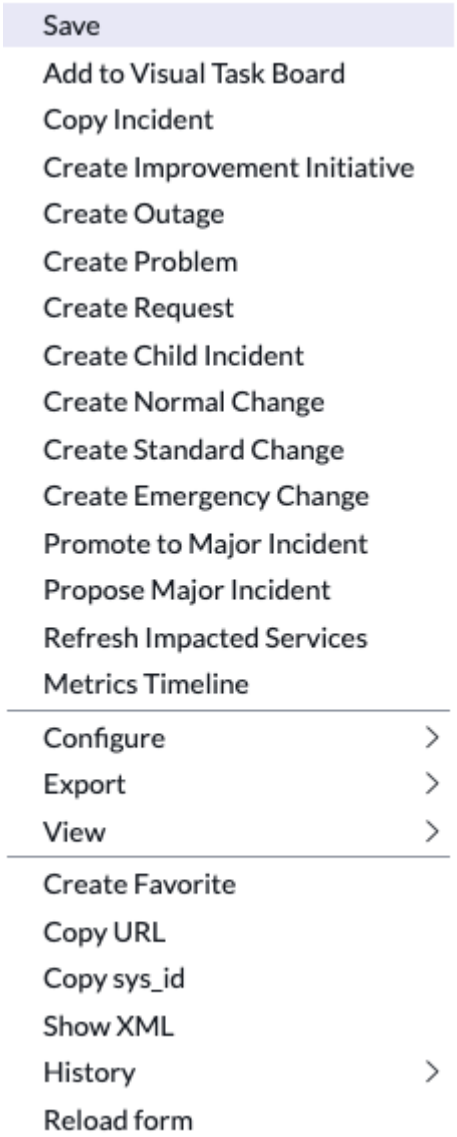
O menu de contexto do formulário fornece controles com base na tabela e nos direitos de acesso do usuário. Os administradores podem personalizar algumas das opções disponíveis em um menu de contexto usando ações de IU.

Acesse o menu de contexto do formulário clicando em um ícone ao lado do título do formulário ou clicando com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário ().

Tradução automática

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

IU principal menu de contexto do formulário



O menu de contexto do formulário inclui as seguintes opções.

Nota: Algumas das opções exibidas no menu de contexto do formulário dependem da função do usuário, dos aplicativos instalados e da versão da IU.

Opções do menu de contexto do formulário

Opção	Descrição
Salvar	Salva as mudanças sem sair da exibição do formulário.
Ações relacionadas	Fornece ações padrão no menu de contexto do formulário para algumas tabelas, como **Adicionar ao Visual Task Board** ou **Criar mudança** no incidente.
Inserir	Salva os dados como um novo registro e retorna à página exibida anteriormente.
Inserir e permanecer	Salva e exibe o novo registro. Para obter mais informações sobre como inserir registros, consulte Edite um formulário.
Configurar	Fornece funções administrativas, como configurar formulários.

Tradução automática

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

Opções do menu de contexto do formulário

Opção	Descrição
Habilitar/ desabilitar a barra de modelos	(Somente UI15) Mostra ou oculta a barra de modelos. Para obter mais informações, consulte Alterne a barra de modelos .
Exportar	Exporta dados para PDF. Os administradores também podem exportar para XML. Para obter mais informações, consulte Exportar dados .
Exibição	Muda os campos para um layout predefinido. Alternar exibições envia o formulário, que salva todas as mudanças. Os administradores podem personalizar as exibições.
Criar favorito	(IU principal Adiciona o registro atual à sua lista de favoritos, representado por um ícone de estrela na guia.
Atribuir marcador	(Somente UI15) Permite que o usuário atribua um marcador novo ou existente a um registro, o que fornece acesso rápido a informações urgentes ou referenciadas com frequência. Quando o marcador é atribuído a um registro, o registro é exibido na página Documentos marcados. Para obter mais informações, consulte Marcadores.
Copiar URL	Copia para a área de transferência o URL da exibição do formulário do registro. Se as medidas de segurança do navegador restringirem esta função, siga as instruções do navegador.
Copiar sys_id	Somente administradores. Copia para a área de transferência o sys_id do registro. Se as medidas de segurança do navegador restringirem esta função, siga as instruções do navegador.
Mostrar XML	Somente administradores. Exibe dados de registro no formato XML.
Histórico	Somente administradores. Exibe o histórico de auditoria do registro, que deve ser habilitado para a tabela. Para obter mais informações, consulte Habilitar auditoria para uma tabela .
Recarregar formulário	Recarrega informações do banco de dados para atualizar a exibição do formulário.

Tópicos relacionados

Ações de IU

Campos de formulário

Um campo representa um item individual de dados em um registro.

Os usuários podem exibir e modificar dados de campo em um formulário. Para obter informações mais detalhadas, consulte Administração de campo .

Indicadores de status do campo

Indicadores são usados em alguns campos para denotar um tipo de campo especial.

Um indicador de status de campo é um asterisco colorido que pode aparecer à esquerda dos campos obrigatórios. Os indicadores de status de campo mudam de cor para representar diferentes estados de campos obrigatórios.

Indicadores de status do campo

Indicador	Descrição
Não preenchido	O campo obrigatório está vazio. O usuário deve inserir um valor para salvar o formulário. A cor padrão é vermelho.

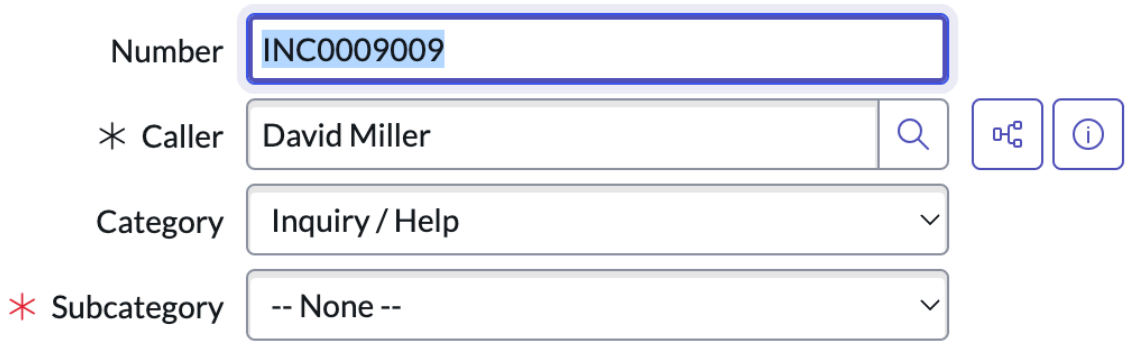
Tradução automática

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

Indicadores de status do campo

Indicador	Descrição
Preenchido - Salvo Preenchido - não salvo	O campo obrigatório contém um valor que foi salvo ou deve ser salvo. A cor padrão é cinza.

IU principal indicadores de status do campo



Tópicos relacionados

Defina estilos de campo

Navegue até um registro ou módulo usando um URL

Os usuários podem navegar até um registro ou módulo diretamente usando um URL. Este tópico explica o esquema de URL pelo qual o sistema renderiza páginas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: . sysparm_query o parâmetro de página se comporta de forma diferente para uma lista versus um formulário.

- Lista: Retorna registros que correspondem às condições de consulta.
- Formulário (com sys_id -1 especificado): Aplica os valores ao novo registro.

Procedimento

1. Para acessar o endereço da Web exclusivo e seguro de cada instância, insira o formato padrão: https://<instancename>.service-now.com .

   Nota: Para exibir uma URL base personalizada em notificações por e-mail, defina `glide.email.override.url`propriedade. Para obter mais informações, consulte Propriedades avançadas de e-mail .

2. Para outras exibições de URL, insira um dos seguintes esquemas:

Tradução automática

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

Ação	Esquema
Para exibir a página na interface padrão, com o quadro da faixa na parte superior e o navegador de aplicações à esquerda	nav_to.do?uri
Para abrir um formulário, lista, página de IU ou outra página	<page name>.do?
Para exibir uma lista	<table name>_list.do
Para abrir um registro na exibição de formulário	<sys_id>
Para criar um novo registro	sys_id é -1.
Para especificar uma consulta, exibição, redirecionamento de página e muito mais.	<page parameters> Os parâmetros incluem os seguintes exemplos: ○ sysparm_view : Especifica uma exibição (ess). ○ SYsparm_query Especifica uma consulta (o número é INC00040). ○ sysparm_query: prioridade: 2 Especifica uma consulta complexa com dois termos (a prioridade é 2 e ativa é verdadeira). ○ SYsparm_query: 2 : Agrupa os resultados da consulta (por categoria). ○ sysparm_order Especifica o campo pelo qual classificar (número). ○ sysparm_order_direction Especifica uma ordem de classificação (decrescente). ○ sysparm_force_row_count: 5 Limita o número máximo de resultados (5 registros). ○ sysparm_result_view Especifica a exibição dos resultados da pesquisa.
Para especificar um formato de arquivo. (CSV, XML, PDF ou UNL (Descarregar))	%26CSV
Para separar parâmetros de página	&
Para criar consultas de vários termos ou especificar vários valores de campo	. (quilate)

Tópicos relacionados

Navegação de página por URL

Habilitar suporte a URL minúscula

Os URLs padrão pelos quais o sistema renderiza páginas podem exceder o limite de caracteres de alguns navegadores, resultando em uma mensagem de erro. Você pode habilitar o suporte a URL minúscula, que gera URLs internos encurtados, para ajudar a evitar esse erro.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Tiny URL Support é ativado e habilitado automaticamente. Confirme se este plug-in está habilitado se você receber um erro Falha ao abrir página durante operações de rotina no ServiceNow AI Platform.

Nota: O sistema não converte todos os URLs em URLs minúsculos. Apenas alguns URLs que o sistema gera como redirecionamentos são convertidos. Por exemplo, a URL que o navegador gera quando um usuário abre um registro não é convertida em uma URL minúscula.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Sistema**.
2. Selecione **Use URLs minúsculos quando um URL de redirecionamento se tornar muito grande. Isso garante que URLs muito grandes para o IE (maiores que 2083) não sejam usados. Em vez disso, eles são convertidos em uma URL minúscula para contornar o problema do IE.** (`glide.use_tiny_urls`).
3. **Opcional:** Atualize o valor em **Tamanho mínimo de uma URL de redirecionamento que é transformada em uma URL minúscula (o padrão é 1024)** (`glide.tiny_url_min_length`, se desejado.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Exemplos de navegação por URL
Uma lista de URLs de exemplo que demonstram maneiras de abrir páginas no ServiceNow aplicação.

Abra um formulário com valores predefinidos

Esquema: https://<baseURL>/nav_to.do <table name>.do?sys_id:-1&sysparm_query: <field=value>

Descrição	Exemplo
Abre um novo formulário de Incidente na interface padrão com uma prioridade de **1** e um estado de incidente de **Aguardando problema** .	https://<instance name>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=-1&sysparm_query=priority=1^incident_state=3
Você também pode usar JavaScript para acessar GlideSystem métodos. O exemplo a	https://<instance name>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=-1&sysparm_query=priority=1^incident_state=3^caller_id=javascript:gs.getUserID()

Tradução automática

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

Descrição	Exemplo
seguir cria o mesmo tipo de incidente acima e também preenche o ID do chamador com o ID do usuário atual.	

Abra um registro existente com valores predefinidos

Esquema: https://<baseURL>/nav_to.do <table name>.do?sys_id_id: <sys_id>

Descrição	Exemplo
Abre o registro de incidente com o sys_id 966c9a414f5593001f6eac118110c75c	https://<instance name>.service-now.com/incident.do?sys_id=966c9a414f5593001f6eac118110c75c
Abre o registro do incidente com o número INC0010001	https://<instance name>.service-now.com/incident.do?sysparm_query=number=INC0010001

Exiba uma lista de incidentes

Esquemas para os seguintes exemplos:

- https://<baseURL>/nav_to.do <table name>_list.do
- https://<baseURL>/ <table name>_list.do

Descrição	Exemplo
Abre uma lista de todos os incidentes com (Exemplo 1) o quadro de navegação.	https://<instance name>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do
Abre uma lista de todos os incidentes sem a estrutura de navegação.	https://<instance name>.service-now.com/incident_list.do

Exiba uma lista de anexos

Esquema: https://<baseURL>/nav_to.do <table name>_list.do

Descrição	Exemplo
Abre a tabela Anexos na exibição de lista.	https://<instance name>.service-now.com/sys_attachment_list.do

Exiba uma lista filtrada

Esquema: https://<baseURL>/nav_to.do <table name>_list.do?sysparm_query_query_<field=value>

Tradução automática

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

Descrição	Exemplo
Retorna uma lista de incidentes ativos com alta escalação na interface padrão.	https://<instance name>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do?sysparm_query=active=true^escalation=2

Retornar um arquivo

Esquema: https://<baseURL>/nav_to.do <table name>_List.do?sysparm_<sysparmTypeOrField=value>&CSV

Descrição	Exemplo
Retorna um arquivo de valores separados por vírgulas de registros na tabela Incidente que atendem às condições de consulta.	https://<instance name>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do?sysparm_query=active=false&CSV

Configure o filtro de atividade

O formatador de atividades contém um filtro que permite que os usuários selecionem quais dos campos disponíveis serão exibidos na lista de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, todos os campos na lista de atividades são exibidos em ordem alfabética. Você pode mudar a ordem em que os campos aparecem no formulário usando **Configurar campos disponíveis** opção no formatador de atividades.

Use o filtro de atividade

Use o filtro de atividade para mostrar ou ocultar os campos que você deseja exibir a atividade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O formatador de atividades contém um filtro que permite selecionar qual dos campos disponíveis será exibido na lista de atividades.

Por padrão, todos os campos na lista de atividades são exibidos em ordem alfabética. Você pode mudar a ordem em que os campos aparecem no formulário usando **Configurar campos disponíveis** opção no formatador de atividades.

Procedimento

1. Clique no ícone de filtro de atividade ( ) no **Atividade** cabeçalho.
2. Selecione os campos para os quais você deseja exibir a atividade.
   Os campos são adicionados ou removidos dinamicamente conforme a seleção é feita.
3. Clique no ícone de filtro de atividade novamente para fechar o filtro.

Tradução automática

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

Listas integradas ou listas relacionadas

Alguns formulários podem mostrar listas relacionadas como incorporadas. As mudanças nas listas integradas são salvas quando o formulário é salvo.

Use esses controles para trabalhar com uma lista integrada. Para obter mais informações, consulte Edite um formulário.

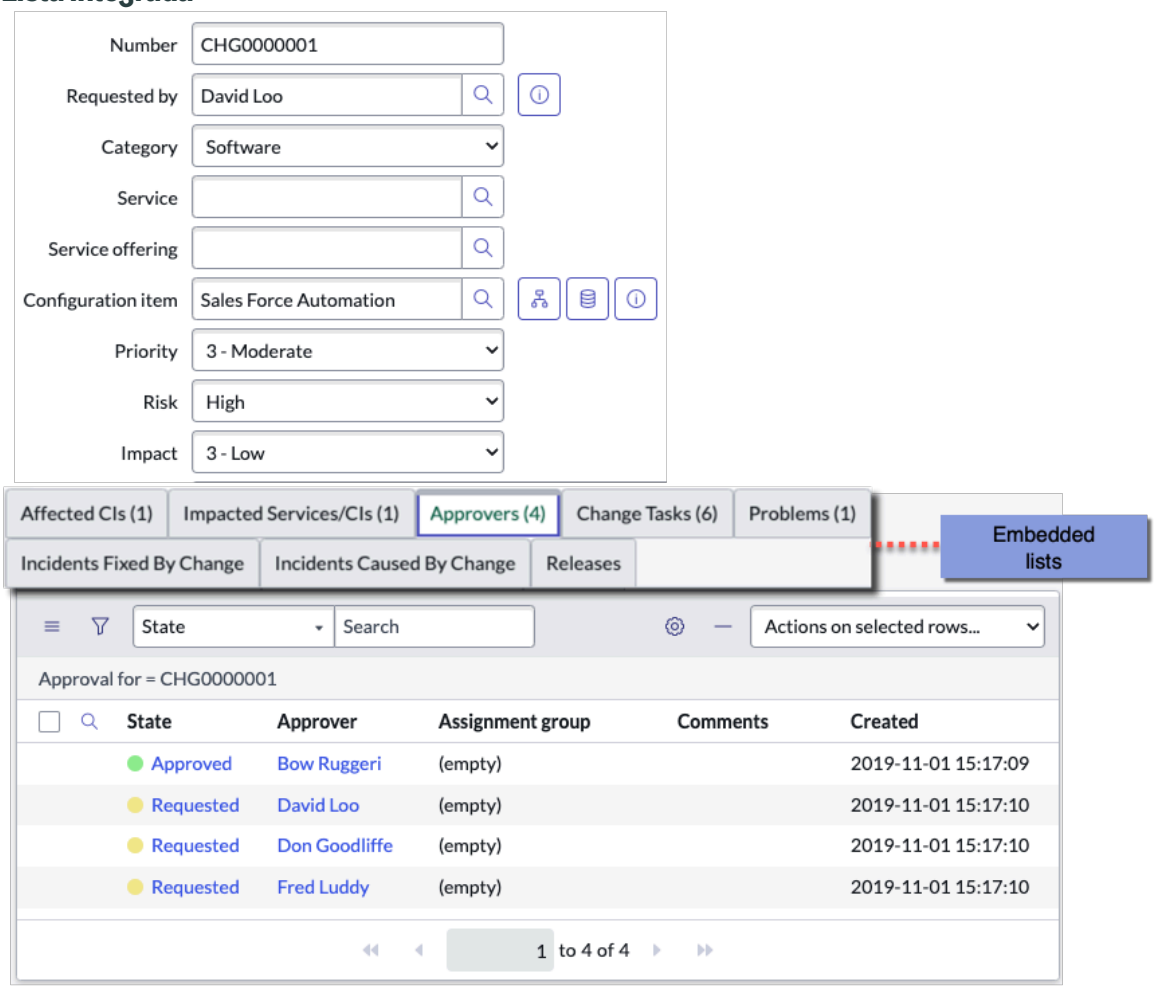
Trabalhar com listas integradas

Tarefa	Ícone	Ação
Expanda uma lista integrada		Clique no ícone Expandir no cabeçalho da lista.
Recolher uma lista integrada		Clique no ícone Recolher no cabeçalho da lista.
Insira uma nova linha		Selecione **Adicionar** e identificam o registro que você deseja adicionar à lista integrada.
Edite uma linha		Clique duas vezes em uma área vazia desse campo. Consulte Use o editor de lista.
Excluir uma linha		Clique no ícone excluir ao lado da linha. Novas linhas são removidas imediatamente. As linhas existentes são designadas para exclusão quando o registro é salvo. Para limpar esta designação, clique no ícone de exclusão novamente.

Tradução automática

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

Lista integrada



Listas relacionadas

As listas relacionadas aparecem em formulários e mostram registros em tabelas que têm relacionamentos com o registro atual.

Os usuários podem exibir e modificar informações em listas relacionadas como qualquer outra lista. Os administradores podem configurar listas relacionadas para que apareçam em formulários e em listas hierárquicas por configurar um formulário . As listas relacionadas não têm um limite de tamanho.

Nota:

Criar um registro usando uma lista relacionada aplica o filtro de lista ao registro e preenche automaticamente o campo relacionado. Este comportamento se aplica a campos de referência, cadeia de caracteres, booliano e menu quando os critérios no filtro estão definidos como `.`ou `..`

Tópicos relacionados

Configurar layout de formulário

Listas no ambiente clássico

Selecione ou crie registros em uma lista relacionada

Quando um formulário contém uma lista relacionada, como **Incidentes** lista relacionada no formulário problema, você pode selecionar registros existentes ou adicionar novos registros na lista relacionada.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra o registro para trabalhar com registros em uma lista relacionada, como um registro de problema.
2. Localize a lista relacionada, por exemplo, **Incidentes** .
3. Para selecionar registros existentes, conclua as etapas a seguir.
   a. Clique em **Editar**.
   b. Usando o slushbucket, selecione os registros a serem associados ao registro atual.
      Quando você seleciona um registro, as informações sobre ele aparecem abaixo de **Coleção** lista para ajudá-lo a identificar o registro a ser selecionado.
   c. Clique em **Salvar**.
4. Para criar um novo registro relacionado, conclua as etapas a seguir.
   a. Clique em **Nova**.
      Um novo formulário para a tabela relacionada é aberto, por exemplo, o formulário de incidente.
   b. Preencha o formulário e clique em **Enviar**.
      O novo registro é adicionado à tabela relacionada e à lista relacionada do registro.

Configure quando uma lista relacionada for carregada

Se houver muitas listas relacionadas em um formulário ou muitos registros nas listas relacionadas, o formulário poderá ser carregado lentamente. Você pode melhorar os tempos de resposta do formulário configurando listas relacionadas para carregar manualmente, sob demanda ou automaticamente, depois que o restante do formulário for carregado.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegue até o **Menu "User" (Usuário)** > **Preferências** > **Exibição**.
2. Selecione uma das seguintes opções no **Carrega listas relacionadas em formulários clássicos** menu.

Opção	Descrição
Com o formulário	As listas relacionadas são carregadas quando você abre o formulário, que é a configuração padrão. Quando selecionada, define o valor da preferência do usuário glide.ui.related_list_timing como `padrão` .
Após o formulário	As listas relacionadas são carregadas após o carregamento do restante do formulário.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	Quando selecionada, define o valor da preferência do usuário glide.ui.related_list_timing como adiado .
Sob demanda	As listas relacionadas são carregadas sob demanda. Quando esta opção é selecionada, um **Carregar listas relacionadas** o botão aparece na parte inferior de cada formulário que contém listas relacionadas. Selecione o botão para carregar listas relacionadas. Quando selecionada, define o valor da preferência do usuário glide.ui.related_list_timing como sob demanda .

3. Feche o menu de preferências de exibição.

Crie um filtro padrão para uma lista relacionada

Crie um filtro padrão para os registros carregados quando sua lista relacionada for exibida.

Antes de Iniciar

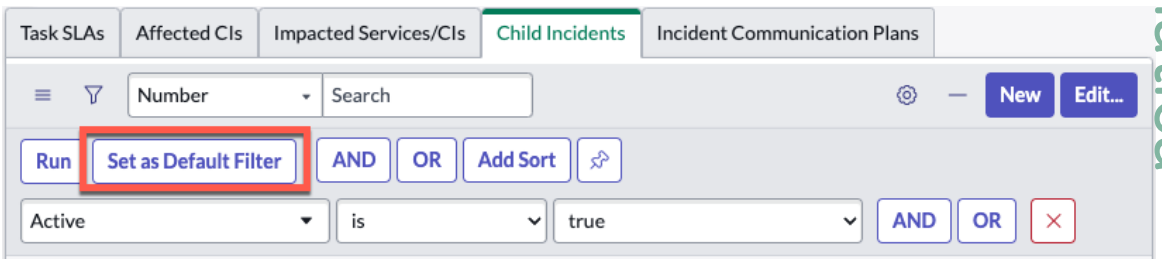
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Esta funcionalidade não é compatível com as listas relacionadas da Lista v3.

Procedimento

1. Navegue até a lista relacionada (exemplo, **Incidentes** em um registro de problema).
2. Crie o filtro desejado usando o construtor de condições (exemplo, **[Ativo] [é] [verdadeiro]**).



3. Clique em **Definir como filtro padrão** .

Configure a opção de edição

Você pode configurar a opção de edição que permite que os usuários adicionem registros a listas relacionadas em formulários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. **Editar** o botão está disponível para listas relacionadas que representam relacionamentos muitos para muitos e um para muitos. As listas relacionadas definidas podem não ter um

Tradução automática

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

Editar como registros relacionados são adicionados a essas listas automaticamente com base no relacionamento entre os registros.

Procedimento

1. Navegue até a lista relacionada, como **Incidentes** lista relacionada em um registro de problema.
2. Execute a ação apropriada para a versão da lista.

Versão	Ação
Lista v2	Clique com o botão direito do mouse em qualquer cabeçalho de coluna e selecione **Configurar** > **Controle de lista**.
Lista v3	Abra o menu de título da lista e selecione **Controle de lista** .

3. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Mostre a opção Editar	Limpe **Omitir botão de edição** caixa de seleção.
Oculte a opção Editar	Selecione **Omitir botão de edição** caixa de seleção.
Mostre a opção Editar se a caixa de seleção estiver desmarcada e o botão não for exibido.	Clique em **Habilitar Editar** .

4. Se a lista representar um relacionamento um para muitos (por exemplo, os incidentes podem ser associados a apenas um problema, mas os problemas podem ser associados a muitos incidentes), conclua as etapas a seguir.

   a. Abra um registro na tabela de destino (exemplo, Incidente).

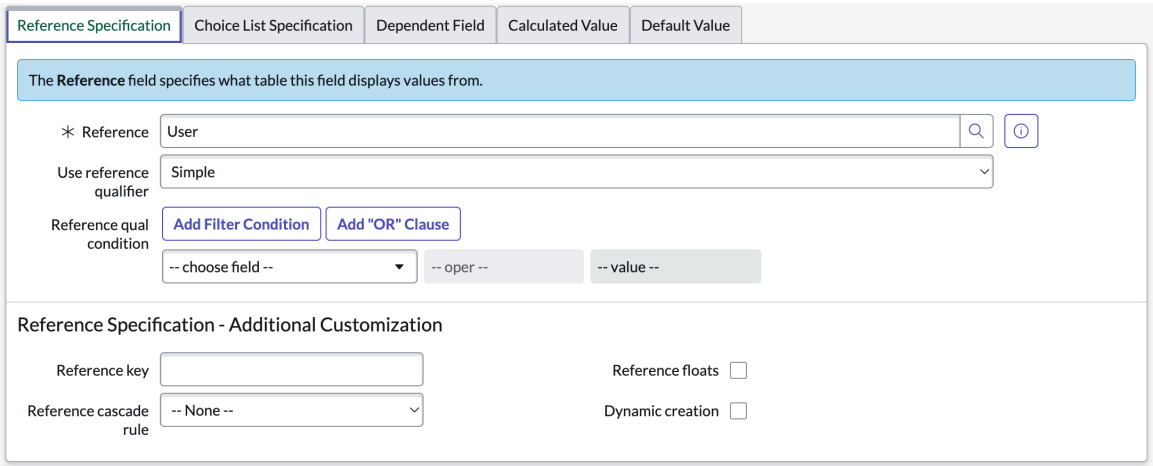
   b. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Configurar** > **Dicionário**.

   c. Abra a entrada do dicionário para o campo de referência (exemplo, **ID do problema** ativado **Incidente**).

Tradução automática

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

d. Na seção Especificação de referência, selecione **Referência flutuante** caixa de seleção.



5. Clique em **Atualizar**.

Criar listas relacionadas definidas

Você pode adicionar listas relacionadas padrão ao formulário para que todos os usuários vejam ao exibir registros.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você pode incluir uma lista de incidentes relacionados na parte inferior de um registro de problema ou uma lista de membros na parte inferior de um registro de grupo. Esta funcionalidade depende de campos de referência ou relacionamentos de tabela muitos para muitos. Se duas tabelas estiverem relacionadas por meio do dicionário do sistema, uma poderá aparecer como uma lista relacionada na outra.

As listas relacionadas definidas permitem que os relacionamentos entre tabelas arbitrárias sejam expressos como uma lista relacionada. Quaisquer duas tabelas que podem ter um relacionamento lógico podem aparecer como um par primário/secundário por meio de uma lista relacionada. A seguir estão alguns exemplos.

- Em um registro de incidente, mostre todos os incidentes abertos pelo mesmo solicitante.
- Em um registro de usuário, mostre as últimas 20 transações que o usuário fez.
- Em um registro de incidente, mostre todos os problemas abertos no IC relatado.

Esses relacionamentos estão além dos relacionamentos normalmente definidos no dicionário do sistema por meio de campos de referência e relacionamentos muitos para muitos.

Cada lista relacionada requer um registro de relacionamento. Antes de criar um relacionamento, verifique se não há um registro de relacionamento existente que já forneça as informações necessárias. Use as etapas a seguir para criar um registro de relacionamento.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Clique **Definição do Sistema** > **Relacionamentos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Especifique os campos de registro de relacionamento.

Campos de registro de relacionamento

Campo	Descrição
Nome	Digite o nome da lista relacionada. A página de configuração do formulário exibe este nome na lista de listas disponíveis.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para usar JavaScript no lugar de **Aplica-se à tabela** e. **Consultas da tabela** campos.
Aplica-se à tabela	Selecione a tabela na qual a lista relacionada aparece. Por exemplo, para adicionar uma lista relacionada ao formulário do usuário, selecione a tabela Usuário [sys_user]. Este campo está oculto nos registros de Relacionamento avançado.
Consultas da tabela	Selecione a tabela da qual esta lista relacionada recupera dados. Por exemplo, para adicionar registros de tarefa relacionada à lista relacionada, selecione a tabela Tarefa [task]. Este campo está oculto nos registros de Relacionamento avançado.
Aplicar a	Digite um script que defina `resposta` variável para **verdadeiro** quando um usuário abre um formulário na tabela desejada. Este campo só está visível com **Avançado** caixa de seleção marcada.
Consulta de	Digite um script que defina `resposta` variável para o nome da tabela da qual a lista relacionada recupera dados. Este campo só está visível com **Avançado** caixa de seleção marcada.
Consulta com	Digite um script para especificar os registros a serem incluídos. Por exemplo: `current.addQuery('opened_by', parent.sys_id);` ○ . `atual` o objeto especifica o registro atual no qual o script é acionado. ○ . `AddQuery` o método adiciona um filtro que retorna registros que atendem a uma condição especificada. ○ . `opened_by` variável é o nome do campo que você está consultando na tabela **Consultas da tabela** . ○ . `parent.sys_id` a variável refere-se ao **Aplica-se à tabela** E o ID do registro que está sendo exibido.
Inserir retorno de chamada	Digite um script a ser executado após uma ação de inserção bem-sucedida. Este campo só está visível com **Avançado** caixa de seleção marcada.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Adicionar incidentes pela mesma lista relacionada de solicitantes

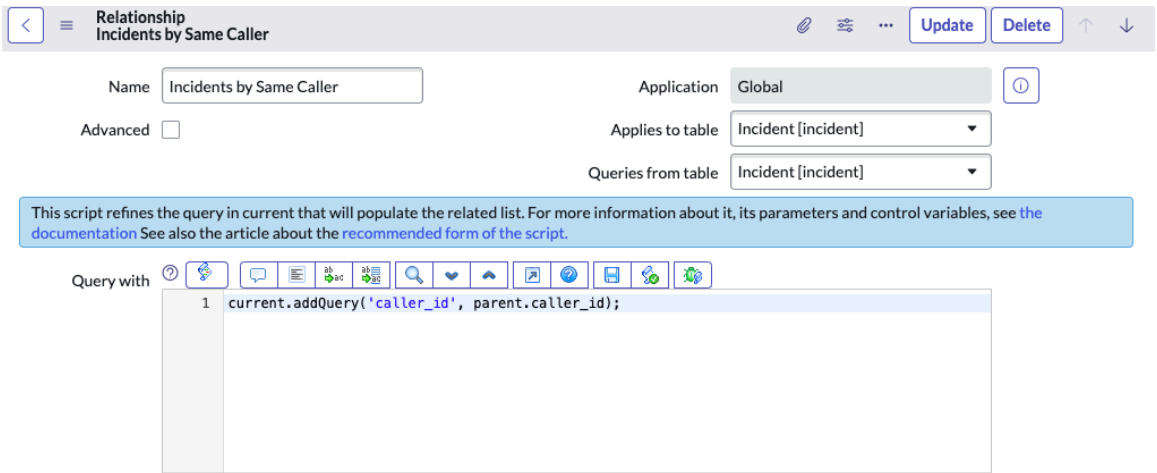
Este exemplo adiciona o relacionamento existente, Incidentes pelo mesmo solicitante, aos formulários de incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- **Aplica-se à tabela** : Esta lista aparece como uma lista relacionada disponível ao exibir um registro de incidente.
- **Consultas da tabela** : Esta lista exibe uma lista de incidentes.
- **Consulta com** : Este script seleciona registros em que **caller_id** corresponde ao **caller_id** do registro primário (o incidente que você está exibindo).



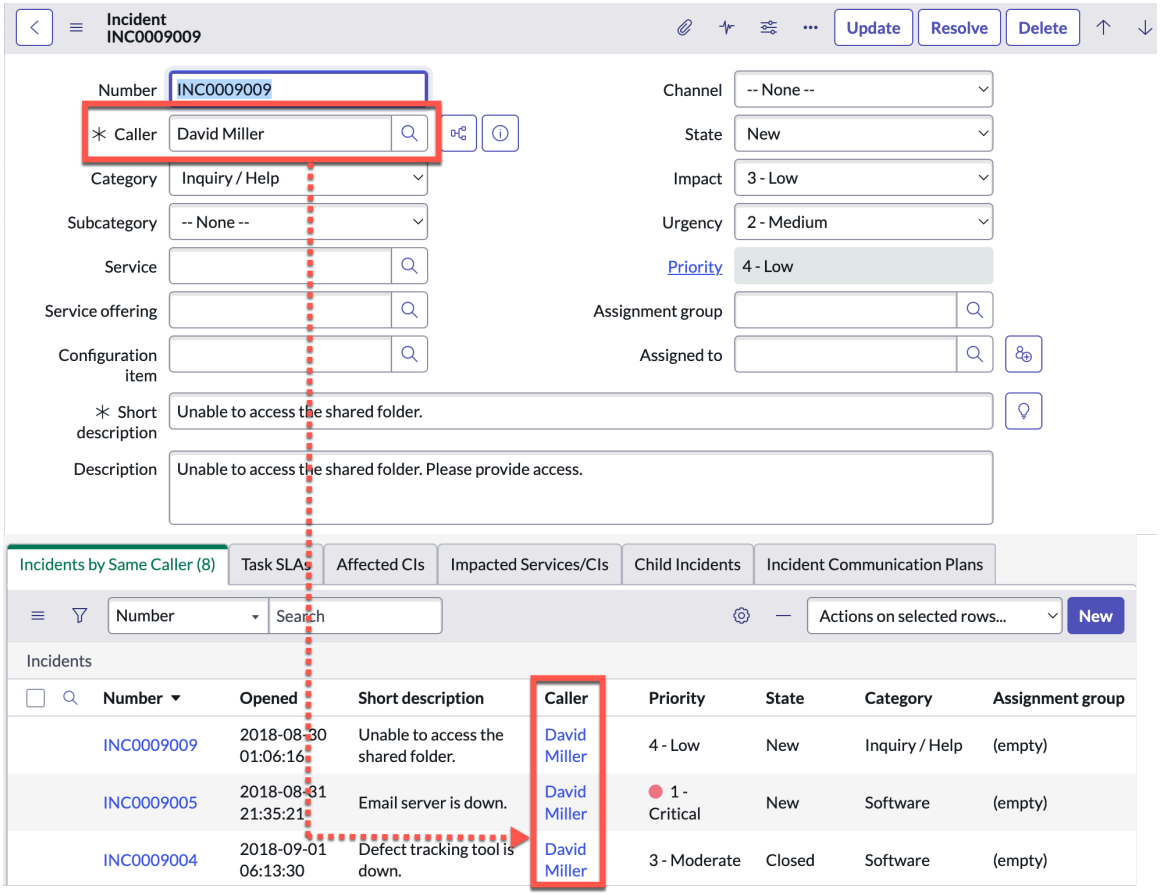
Procedimento

1. Abra um incidente.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**. O nome dos relacionamentos existentes aparece na sua lista de listas disponíveis.
3. Mova o. **Incidentes pelo mesmo solicitante** lista para **Selecionado** lista.

Tradução automática

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

4. Clique em **Salvar**.



O que Fazer Depois

Anotações e limitações:

- Criar um registro usando uma lista relacionada aplica o filtro de lista ao registro e preenche automaticamente o campo relacionado. Este comportamento se aplica a campos de referência, cadeia de caracteres, booliano e menu quando os critérios no filtro estão definidos como . ou ..
- Por exemplo, se você clicar em **Novo** em um desses novos relacionamentos, o sistema tenta garantir que o novo registro corresponda às condições da lista. Por exemplo, clique em **Novo** na lista de exemplo resulta em um incidente em que **caller_id** é preenchido previamente com **Dirigido por BUD Richman** .
- Ao criar script de sua condição, **atual** é o registro ao qual você deseja adicionar consultas **primário** é o registro principal que está sendo exibido.
- Esses relacionamentos não são atualizados até que você atualize um formulário. No exemplo, se você mudou o chamador de **Dirigido por BUD Richman** . **Dirigido por Fred Luddy** , A lista na parte inferior da tela ainda exibe os incidentes pertencentes a Bud Richman até que você salve o incidente.
- Você não está limitado a uma única condição de consulta. , por exemplo, é possível ter uma lista relacionada de todos os incidentes abertos pelo mesmo chamador na última semana ou todos **aberto** incidentes abertos pelo mesmo solicitante.

Tradução automática

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

- . **atual** e. **primário** objetos não podem ser usados com **Consultas de** campo. Em vez disso, o **gs** O objeto está disponível para chamadas GlideSystem.
- . **Editar** o botão não está disponível em relacionamentos definidos, pois o relacionamento é com script.

Caso de uso adicional: Você pode habilitar um relacionamento semelhante para a tabela de solicitação ser exibida **Solicitações pelo mesmo solicitante** usando **Solicitado para** Na tabela Solicitação.

Tópicos relacionados

GlideSystem

Adicionar transações por lista relacionada do usuário

Este exemplo adiciona um relacionamento, 20 últimas transações, ao formulário do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O novo relacionamento cria uma lista de registros de tarefa abertos pelo usuário atual.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Relacionamentos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Crie um relacionamento com os seguintes valores.

Opção	Descrição
Nome	Últimas 20 transações
Aplica-se à tabela	Usuário [sys_user]
Consultas da tabela	Tarefa [task]
Consultas com	`current.addQuery('opened_by', parent.sys_id);`

4. Clique em **Enviar**.
5. Navegar até **Administração de Usuários** > **Usuários**.
6. Selecione qualquer usuário.

   Example
   Por exemplo, selecione David Loo.
7. Configure as listas relacionadas para o formulário do usuário e adicione a lista relacionada **Últimas 20 transações** .
8. Navegar até **Administração de Usuários** > **Usuários**.
9. Selecione qualquer usuário.

Tradução automática

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

Example
Por exemplo, selecione David Loo.

10. . **Últimas 20 transações** a lista relacionada exibe todos os registros de tarefa abertos pelo usuário atual.

O que Fazer Depois

Anotações e limitações:

- Esta consulta retorna todos os registros de tarefa abertos pelo usuário. O padrão da lista relacionada é exibir 20 registros de tarefa por página.
- A variável primária refere-se a. **Aplica-se à tabela** . Nesse caso, ele se aplica à tabela Usuário [sys_user].
- Consultar um sys_id de registro é um método de consulta comum para relacionamentos.

Tópicos relacionados

Adicione uma lista relacionada a um formulário

Adicione campos às seleções em uma lista relacionada

Ao clicar em **Editar** em uma lista relacionada e selecione um item, as informações sobre o item aparecem abaixo da lista. Você pode expandir os campos que aparecem para o item para fornecer mais informações.

Antes de Iniciar

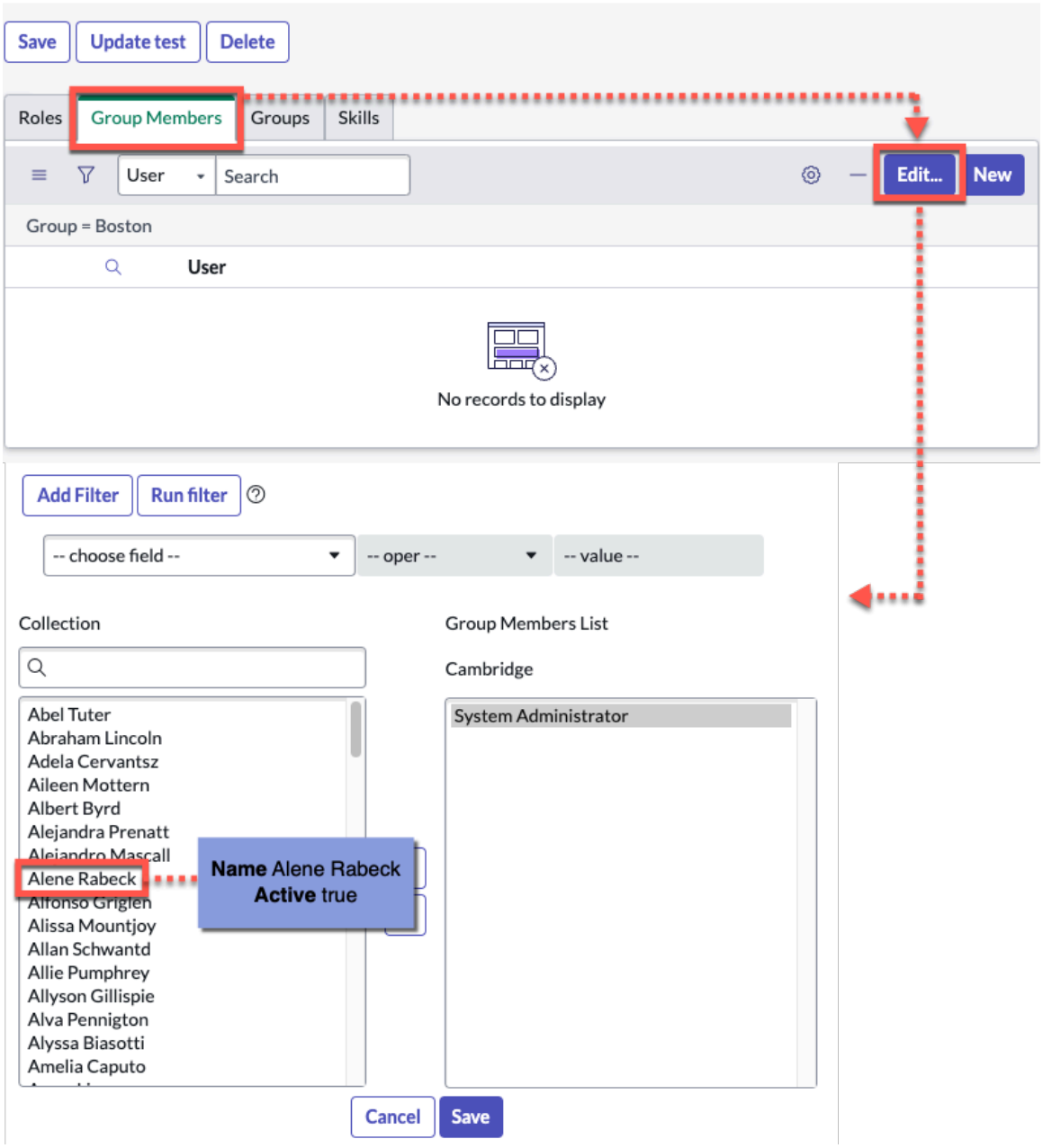
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Campos listados para o registro selecionado



Para adicionar campos a seleções em uma lista relacionada, registre o nome exato do campo ou elemento, não o nome do rótulo. Este exemplo demonstra como adicionar campos ao **Grupos** lista relacionada [sys_user_group].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Visualizações**.
2. Selecione **sys_ref_list** .
3. Para adicionar campos da tabela Grupo, em **Listas** lista relacionada, selecione **sys_user_group** .
4. Em **Elementos da lista** lista relacionada, clique em **Novo** .
5. Insira o nome do campo e sua posição relativa quando ele aparecer na descrição.

Tradução automática

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

Os campos aparecem de cima para baixo, do menor para o maior número.

6. Clique em **Enviar**.

Crie um filtro padrão para registros do seletor de lista

Você pode definir um filtro padrão para restringir quais registros relacionados os usuários podem selecionar ao editar um campo de referência. Os filtros padrão são simples de configurar, mas não têm um elemento de filtragem dinâmico, o que impede que o usuário final mude o filtro padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: Personalize_list

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um filtro é usado para restringir os registros listados na caixa de listagem suspensa que é exibida quando um usuário clica **Editar** em uma lista relacionada.

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse em qualquer cabeçalho de coluna e selecione **Configurar** > **Controle de lista**.
2. Configure o formulário Controle de lista para adicionar o. **Editar filtro padrão** , se necessário.
3. Em **Editar filtro padrão** use o construtor de condições para criar um filtro padrão.
4. Selecione **Atualizar**.
   Quando os usuários clicam em **Editar** na lista relacionada, a lista de registros que eles podem selecionar é filtrada de acordo com o filtro padrão.

Tópicos relacionados

Configurar qualificadores de referência

Construtor de condição

Edite um formulário

Você pode editar um registro na exibição de formulário. Você também pode inserir um registro, aplicar um modelo e cancelar mudanças no registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até o formulário.
   Se outro usuário estiver olhando o mesmo registro, você verá o avatar dele com um ponto verde no cabeçalho do formulário. Se mais de um usuário estiver exibindo o registro, o avatar será um número e você poderá apontar o cursor para ele para ver os nomes.
2. Insira os dados apropriados.
   Dependendo da configuração do sistema, os dados inseridos em um formulário podem afetar outras opções no formulário ou mudar sua aparência. Por exemplo, se você selecionar um status de **Encerrado** para um incidente, um obrigatório **Fechar anotações** o campo pode ser exibido. Os administradores podem criar efeitos de formulário personalizados de várias maneiras, incluindo políticas de IU e scripts de cliente.
3. Salve o registro usando um destes métodos:

Tradução automática

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

- Clique em **Enviar** ou **Atualização** para salvar as mudanças e retornar à página exibida anteriormente.
- Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar** para salvar mudanças sem sair da exibição do formulário.

Ativado IU principal formulários, campos são atualizados dinamicamente e exibem um ícone de atualização de campo para indicar mudanças feitas por outros usuários. Você pode apontar para o ícone de atualização de campo para ver qual usuário fez a atualização. Essa indicação dinâmica ajuda a impedir que os usuários substituam acidentalmente o trabalho uns dos outros.

Nota: Se você inseriu um valor diferente do valor salvo pelo outro usuário, o sistema não atualizará o campo automaticamente. Altere seu valor manualmente para corresponder ao valor inserido pelo outro usuário. Caso contrário, você substituirá a mudança ao salvar o registro.

Insira um registro

Inserir fornece um método para criar vários itens semelhantes, como notificações por e-mail, usuários, grupos ou regras de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

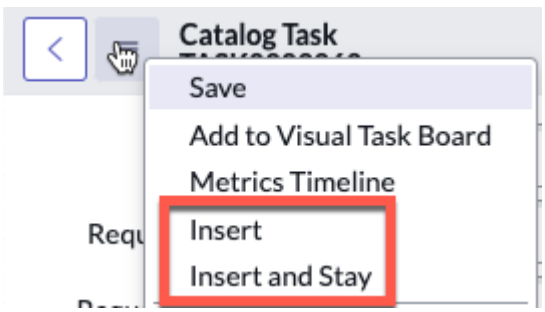
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem habilitar o. **Inserir** função para registros de tarefa. Para obter mais informações, consulte Permitir opções de inserção em registros de tarefa .

Procedimento

1. Abra um item semelhante.
2. Edite o item e atribua um novo a ele **Nome** .
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Inserir	Salva o item como um novo registro e retorna à página exibida anteriormente.
Inserir e permanecer	Salva e exibe o novo registro.



Aplique um modelo em um formulário

Sua organização pode usar modelos para ajudar com tarefas solicitadas com frequência. Um modelo contém campos pré-preenchidos que são padrão quando o modelo é selecionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até o formulário.
2. Execute a ação apropriada para sua versão da IU.
   a. Clique no ícone Mais opções ( ) no cabeçalho do formulário.
   b. Selecione **Barra de modelos de alternância** .
3. Selecione o modelo a ser aplicado.
   Se houver um conflito entre o modelo selecionado e o formulário, uma mensagem de conflito será exibida com um link para exibir os detalhes do conflito. Por exemplo, se um campo que não aparece no formulário for preenchido no modelo, os detalhes da mensagem de conflito identificarão o campo ausente e o valor não será definido. Se você tiver uma mensagem de conflito, revise os detalhes e notifique o administrador, se necessário.
   Campos específicos são preenchidos com valores do modelo.
4. Preencha o formulário.
   Você pode mudar qualquer valor preenchido a partir do modelo.
5. Clique em **Enviar** para criar o registro.

Cancelar mudanças em um formulário

Cancele as mudanças em um formulário navegando para fora do formulário sem salvar.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Saia da exibição do formulário sem salvar o registro.
2. Se uma mensagem for exibida, clique em **Sair desta Página** para confirmar o cancelamento.

Nota: Os administradores podem desabilitar a mensagem de confirmação definindo `glide.ui.dirty_form_support` propriedade como falsa.

Personalize um formulário

Quando o recurso de personalização de formulário está ativado, os usuários podem personalizar os campos para que apareçam em uma exibição de formulário específica de acordo com as preferências individuais. A personalização de formulário está disponível em IU principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, personalize_form ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As personalizações de formulário pessoal não afetam o que outros usuários veem em seus formulários.

Ao contrário da configuração de um formulário, personalizar um formulário não permite que os usuários executem as seguintes ações:

- Altere a ordem dos campos no formulário.
- Adicione campos que não estão configurados para aparecer no formulário.
- Ocultar campos obrigatórios.

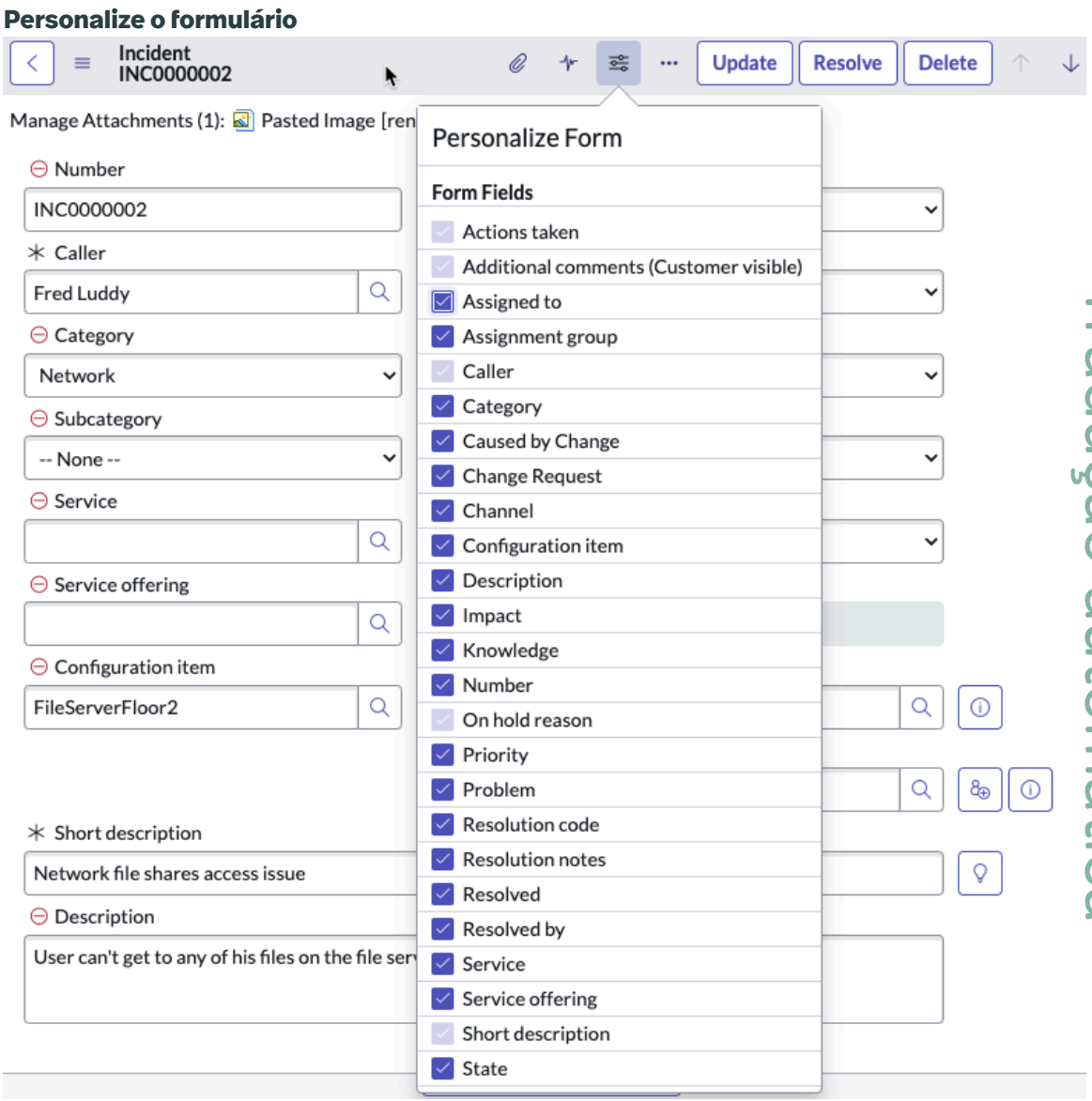
Tradução automática

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

Nota: Personalizar um formulário dessa maneira modifica o formulário somente para você. Para fazer mudanças em um formulário visível para todos os usuários, você deve configure o formulário .

Procedimento

1. Abra qualquer registro.
2. No cabeçalho do formulário, clique no ícone Personalizar formulário.
   O menu Personalizar formulário é exibido e os ícones Ocultar campo são exibidos no formulário.



Uma caixa de seleção cinza desmarcada indica os campos que você ocultou anteriormente.

Nota: Somente os campos para os quais o formulário está configurado para exibir estão disponíveis no menu Personalizar formulário. Para adicionar campos ao formulário, você deve configurar o layout do formulário.

3. Desmarque uma caixa de seleção ou clique no ícone ocultar campo (⊖) por um campo.
   Algumas caixas de seleção ficam cinza e marcadas. Essas caixas de seleção indicam campos que não podem ser ocultos porque são obrigatórios ou já estão ocultos por políticas de IU ou scripts de cliente.

Tradução automática

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

4. Clique fora do menu Personalizar formulário para salvar suas mudanças.
   Se você sair do formulário, na próxima vez que personalizar o formulário, será preciso redefinir suas personalizações para mostrar os campos que você ocultou.
5. Para restaurar a exibição de formulário padrão, personalize o formulário e clique em **Redefinir** .

Tópicos relacionados

Administração da personalização de formulário

Adicione usuários a uma lista de observação

As listas de observação permitem que você e outras pessoas assinem notificações de uma tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até um registro ao qual você deseja adicionar observadores.

   Nota: Nem todos os registros têm listas de observação. Se você não conseguir ver uma lista de observação, pode ser necessário ajuste a exibição do formulário ou peça ao administrador para atualizar o formulário para adicionar uma lista de observação.

2. Expanda a lista de observação selecionando o ícone de cadeado ( ).
3. Selecione usuários com os controles de lista (consulte a tabela).

Controles do Glide

Ícone	Função
	Adicione-se à lista de observação
	Remova o usuário realçado
	Abrir o registro do usuário realçado (ativo somente quando existe um registro de usuário)
	Abrir a janela Editar membros para adicionar ou remover vários usuários (não disponível até que um registro tenha sido salvo inicialmente)
	Indica que a lista de observação está desbloqueada; selecione o ícone para bloquear a lista de observação
	Abra a lista Usuários em uma nova janela para selecionar um único usuário
	Insira um endereço de e-mail para usuários que não estão na tabela Usuário [sys_user] ou que não têm um endereço de e-mail definido no registro de usuário

Configure notificações por e-mail para listas de observação

As listas de observação (tipo de campo glide_list) permitem que vários usuários assinem notificações de uma tarefa. Você pode especificar condições em uma notificação por e-mail para enviar notificações por e-mail aos membros quando as condições forem atendidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para receber essas notificações, os usuários devem definir um endereço de e-mail em seu registro de usuário ou inserir um endereço de e-mail no campo de e-mail da lista de observação.

Importante: Os administradores configuram notificações por e-mail para listas de observação.

Uma configuração avançada usando listas de observação envolve a colocação de duas listas de observação em um formulário, uma para os comentários gerais em uma tarefa e outra para anotações de trabalho ou comentários não públicos. Ao configurar notificações por e-mail separadas, usuários separados em cada lista de observação podem ser notificados sobre diferentes informações.

Se os usuários em uma lista de observação estiverem recebendo mais de um e-mail para cada atualização de um incidente, pode ser porque outros destinatários estão respondendo a uma notificação por e-mail. Os destinatários podem receber e-mail por meio do sistema de e-mail (Outlook, Groupwise e assim por diante) e por meio do sistema de base. Para interromper essa duplicação, remova os nomes de outros usuários do e-mail ou da lista de observação.

Procedimento

1. Abra a notificação a ser configurada.
2. Na seção Quem receberá, selecione o ícone ao lado de **Usuários/grupos em campos** .
3. Clique duas vezes **Lista de observação** em **Disponível** coluna para movê-la para **Selecionado** coluna.
4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Configure notificações por e-mail para listas de observação

Notificações por e-mail e via SMS

Ocultar endereços de e-mail em uma lista de observação

Você pode remover o elemento de entrada de texto do endereço de e-mail de uma lista de observação modificando o dicionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra um registro de tarefa que exiba **Lista de observação** campo.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo e selecione **Configurar Dicionário** .
3. Na lista relacionada **Atributos** , clique em **Novo**.
4. Insira ou selecione **no_email** atributo e insira `verdadeiro` em **Valor** campo.
5. Clique em **Enviar**.

Resultado

O campo de entrada de e-mail está oculto. Os usuários podem selecionar usuários no campo de referência para adicionar à lista de observação.

Tópicos relacionados

Alterando tabelas e campos usando atributos de dicionário

Tradução automática

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

Configure os botões de pedido na lista de observação

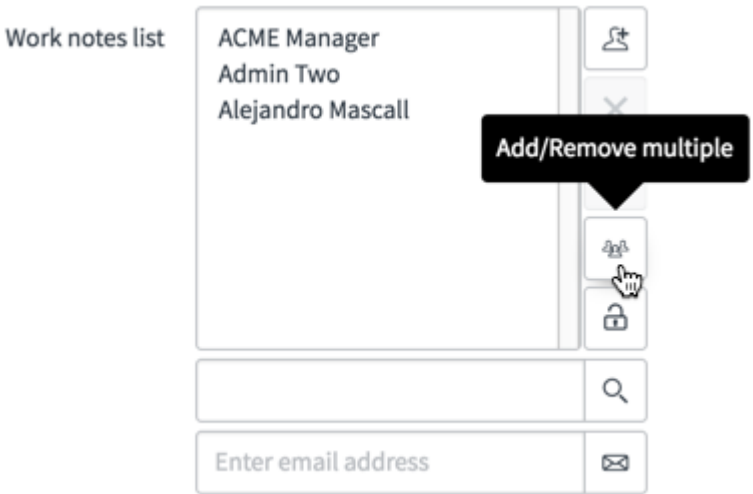
Quando você adiciona vários usuários a um glide_list, como uma lista de observação, a caixa de listagem não exibe os botões de ordem da lista de membros selecionados. Você pode definir um atributo de dicionário para exibir os botões de pedido.

Antes de Iniciar

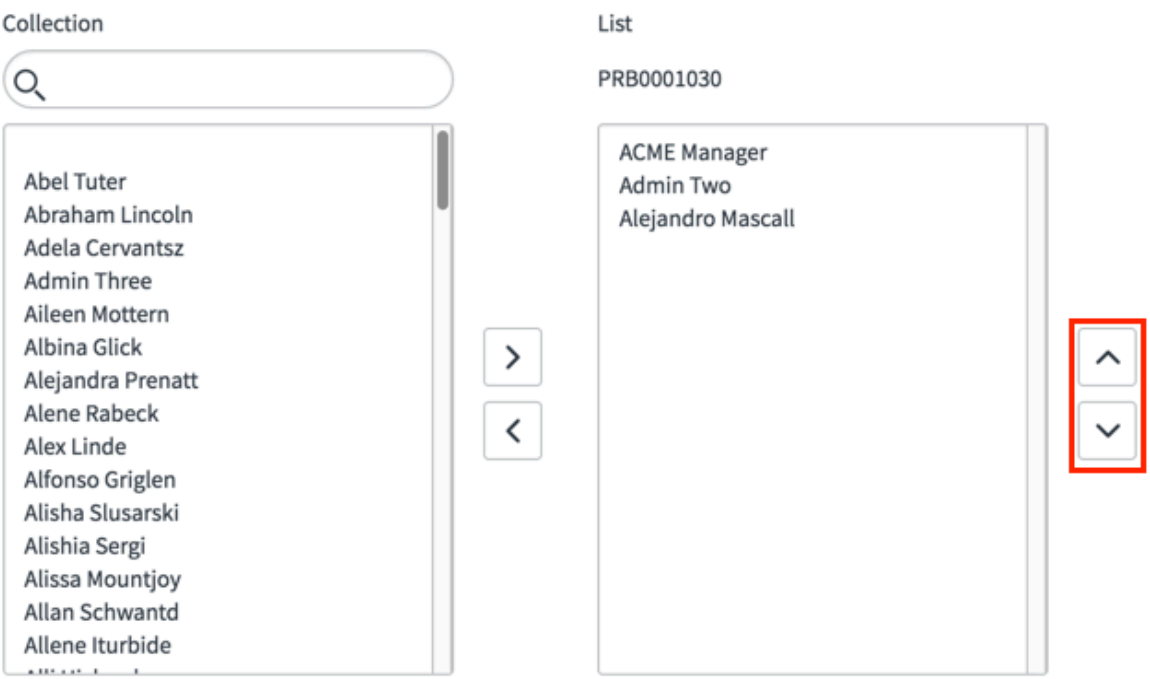
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O slushbucket é aberto quando o usuário clica no ícone adicionar/remover vários usuários.



Por padrão, os botões de pedido à direita não são exibidos. Siga o procedimento para exibir os botões de pedido.



Procedimento

1. Abra um registro de tarefa que exiba **Lista de observação** campo.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo e selecione **Configurar Dicionário** .

Tradução automática

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

3. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.
4. Em **Atributos** campo, insira `-maintain_order: verdadeiro` separado por uma vírgula, se necessário.
5. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Alterando tabelas e campos usando atributos de dicionário

Adicionar e gerenciar anexos

Você pode carregar um arquivo como anexo para um incidente, um artigo de conhecimento, uma solicitação de mudança ou para outro tipo de registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem configurar anexos e como eles funcionam no sistema. Para obter mais informações, consulte Administração de anexos .

O limite de tamanho máximo padrão para um arquivo de anexo que pode ser adicionado a um registro no ServiceNow AI Platform1024 MB para uma nova instância pronta para uso. Se o campo for deixado em branco, o limite padrão (atualmente definido como 1 GB) será usado como o tamanho máximo do arquivo de anexo.

Nota: Não use **Carregar arquivo** do **Definição do sistema** aplicação. Não é compatível com instâncias de vários nós.

Procedimento

1. Navegue até o registro.
   Por exemplo, um registro de incidente.
2. Clique no ícone Anexos ( ).
3. Clique em **Escolha Arquivos** ou **Procurar** , dependendo do seu navegador, e navegue até um arquivo.
4. **Opcional:** Carregue vários arquivos de uma das seguintes maneiras.
   - Selecione vários arquivos ao mesmo tempo no navegador de arquivos. O Internet Explorer não é compatível com este recurso.
   - Adicione cada arquivo em uma linha separada clicando em **Adicione outro anexo** e, em seguida, clique em **Escolha Arquivos** na próxima linha. Repita até que todos os arquivos desejados sejam selecionados. Este recurso está disponível em todos os navegadores compatíveis.
5. Clique em **Anexar**.
   Os arquivos anexados aparecem em **Anexos de arquivo atuais** e na parte superior do formulário. Há várias mensagens de erro comuns que um usuário pode receber em determinados casos ao tentar carregar um anexo em um registro em uma instância da ServiceNow. Exemplos comuns desses erros são os seguintes.
   - Ao tentar adicionar um anexo a um registro específico, o usuário pode receber um erro informando que o arquivo contém uma extensão de arquivo proibida.
   - Ao tentar carregar um anexo em um registro, o usuário recebe uma mensagem Um tipo de arquivo não é permitido ou o tipo MIME não corresponde ao nome do arquivo real.
   - Ao tentar adicionar um anexo a um registro em uma instância, o usuário recebe um erro de tamanho de arquivo.

Tradução automática

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

6. **Opcional:** Para corrigir esses erros, navegue até **Propriedades do sistema > Segurança** .

   a. Para um erro de tipo de arquivo não permitido, tente salvar o arquivo em um formato diferente.
   A extensão de arquivo .zip geralmente é incluída como uma extensão de arquivo permitida e um arquivo pode ser compactado e anexado.

   b. Para um tipo de arquivo não permitido ou erro de tipo mime, localize **Esta propriedade deve ser definida para ativar a verificação de tipo MIME para carregamentos (todas as versões Eureka e superiores). Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) a validação de tipo mime para anexos de arquivo. As extensões de arquivo configuradas via glide.attachment.extensions serão verificadas quanto ao tipo MIME durante o carregamento.** e ative a propriedade marcando **Sim** .

   Nota: A configuração padrão para esta propriedade em uma instância pronta para uso é Não (desmarcada).

   c. Para obter um erro de tamanho de arquivo, consulte Gerenciar anexos.

7. Feche a janela pop-up para retornar ao formulário.

O que Fazer Depois

Limite os usuários que podem exibir anexos aplicando regras de ACL. Para obter mais informações sobre regras de ACL, consulte Regras da lista de controle de acesso .

Gerenciar anexos

Exiba, renomeie e remova os anexos em um registro e ajuste o tamanho máximo permitido dos anexos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até o registro (exemplo, um registro de incidente), o anexo existente fica visível na parte superior.
2. Selecione o ícone Anexos ( ) ou **Gerenciar anexos** link se os arquivos já estiverem anexados.
   O número de anexos de um registro é listado em **Gerenciar anexos** link.
3. Para adicionar anexos, conclua as etapas a seguir.
   a. Selecione **Escolha Arquivos** .
   b. Selecione o arquivo a ser anexado e selecione **Aberto** .
4. Para renomear um anexo, conclua as etapas a seguir.
   a. Selecione **[renomear]** ao lado do nome do arquivo na parte superior do formulário.
   b. Edite o nome do arquivo, mova o mouse para qualquer lugar na tela e pressione o mouse uma vez para salvar as mudanças.

   Nota: Para cancelar a renomeação e retornar à tela principal, pressione a tecla Esc ou **X** .

5. Para remover anexos, selecione **Gerenciar anexos** vincule e conclua as etapas a seguir.

Tradução automática

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

a. Selecione o ícone Anexos ( ).

b. Marque as caixas de seleção ao lado dos anexos.

c. Selecione **Remover** .
O anexo desaparece e a janela pop-up permanece aberta.

Nota: Depois que um registro é fechado, você não pode excluir os anexos desse registro.

6. Feche a janela pop-up para retornar ao formulário.
7. Para ajustar o tamanho máximo permitido de um anexo para um registro, conclua as etapas a seguir.

a. Navegue até **Propriedades do sistema > Segurança** .

b. Localizar **Tamanho máximo do anexo de arquivo em megabytes:** e insira o tamanho do arquivo.

Nota: O limite de tamanho máximo padrão para um arquivo de anexo que pode ser adicionado a um registro no ServiceNow AI PlatformÉ de 1024 MB para uma nova instância do sistema de base. Se o campo for deixado em branco, o limite padrão (atualmente definido como 1 GB) será o tamanho máximo do arquivo de anexo.

c. Selecione **Save** (Salvar).

Anexar arquivos com arrastar e soltar

Você pode arrastar arquivos do seu computador local para a janela do navegador para anexá-los ao registro atual.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta funcionalidade é compatível com Firefox 3,6 ou posterior e Chrome. O suporte será adicionado para outros navegadores da web conforme implementarem a especificação HTML5.

Procedimento

1. Navegue até o registro.
2. No computador, navegue até os arquivos a serem anexados.
3. Selecione os arquivos no navegador de arquivos e arraste-os sobre o formulário.
4. Solte o botão do mouse para iniciar o carregamento.

Quando o carregamento estiver concluído, o nome do arquivo será adicionado ao cabeçalho de anexos. A velocidade de carregamento depende do tamanho do arquivo e da velocidade da sua conexão de rede.

Aviso: Não navegue para fora do registro enquanto um carregamento estiver em andamento. O carregamento deve ser concluído para que o arquivo seja anexado.

Tradução automática

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

Configure o. Next Experience cliente de e-mail no IU principal

Acesse os recursos de e-mail do Next Experience em IU principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. `glide.ui.load_seismic_email_client`a propriedade do sistema fornece acesso aos recursos de cliente de e-mail mais recentes do Next Experience em IU principal.

Nota: Pode ser necessário reescrever as regras de negócios em carregamento relacionadas à tabela de cliente de e-mail. Por exemplo, se alguma regra de negócio afetar a IU, você deverá reescrever essas regras de negócio e marcá-las como `sys_email_draft`tabela.

Há dois locais em que você pode acessar o cliente de e-mail Next Experience a partir do IU principal.

- Acesse o cliente de e-mail no menu Mais ações ( ).
- Acesse o cliente de e-mail de um Fluxo de atividades cartão de e-mail selecionando **Resposta** , **Responder a todos** ou **Encaminhar** .

. Next Experience o cliente de e-mail fornece esses recursos no IU principal.

- Gestão de rascunhos e salvamento automático de rascunhos
- Modelos de e-mail, modelos de resposta e mensagens rápidas
- Recursos do Now Assist

Estes IU principal os recursos do cliente de e-mail não ficam disponíveis após a habilitação do Next Experience cliente de e-mail.

- Baixando ou removendo vários anexos de uma só vez
- Enviando S/MIME e SMS
- Componentes de e-mail personalizados

Procedimento

1. Navegue até sys_properties.list.
2. Adicione uma propriedade do sistema chamada `glide.ui.load_seismic_email_client`.

   Para obter mais informações sobre como adicionar propriedade do sistema, consulte Adicione uma propriedade do sistema .
3. Defina o campo Valor como **verdadeiro** .
4. Selecione **Enviar**.

Visualizador de documentos

Visualizador de documentos permite que você exiba documentos diretamente no ServiceNow AI Platform em vez de precisar baixá-los.

Visualizador de documentos oferece suporte à exibição de vários tipos de arquivo na plataforma, incluindo um arquivo PDF codificado com caracteres UTF-8. O tamanho máximo do arquivo de documento é 50 MB. Para usar Visualizador de documentos, habilite-o no nível de instância e para as tabelas nas quais você deseja usá-lo.

Tradução automática

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

Nota: Visualizador de documentos também oferece suporte a instâncias FedRAMP.

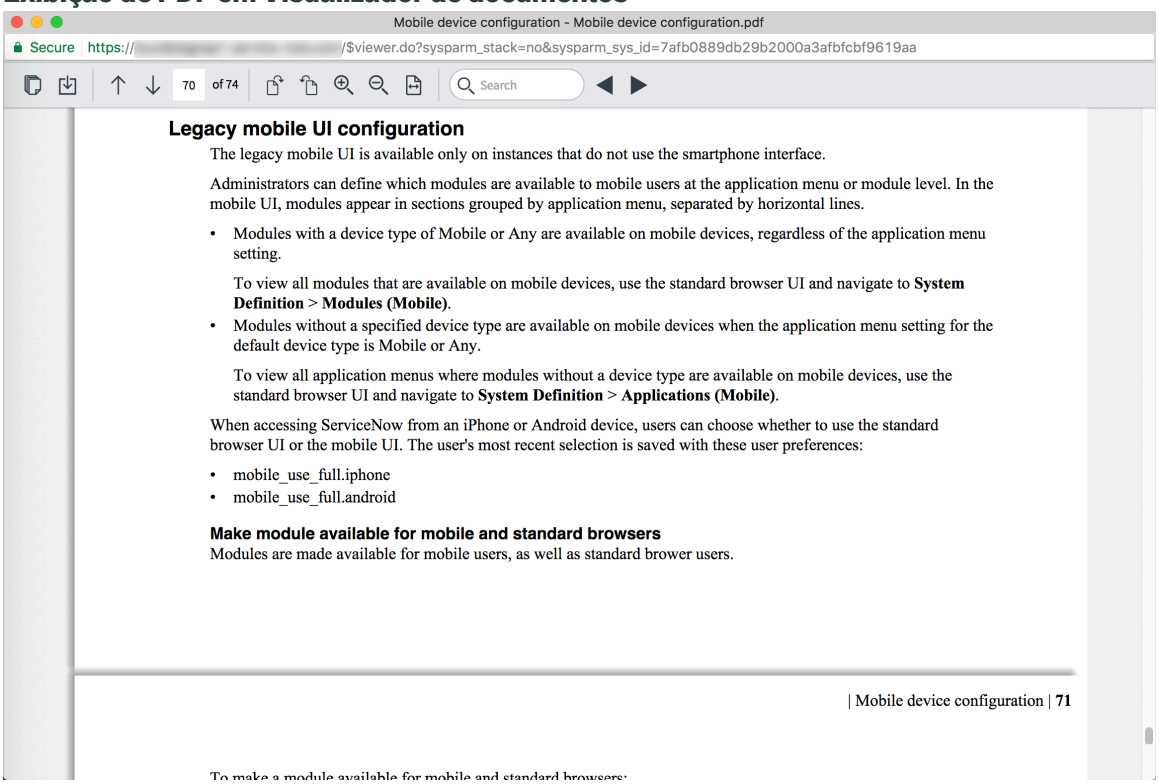
Você pode exibir os seguintes tipos de arquivo:

- MS Word (.doc) e (.docx)
- MS PowerPoint (.ppt) e (pptx)
- MS Excel (.xls) e (.xlsx)
- PDF
- PNG
- JPEG

Nota: A opção de rotação não funciona para imagens.

Outros tipos de documento, por exemplo, arquivos .zip ou .exe, são baixados automaticamente sem a necessidade de Visualizador de documentos. O visualizador de documentos converte documentos do Word e planilhas em PDF primeiro para exibi-los. Isso pode levar algum tempo para renderizar o arquivo na primeira vez.

Exibição de PDF em Visualizador de documentos



Nota:

Você só pode baixar anexos em PDF dentro do documento.

A tabela a seguir descreve os ícones usados no Visualizador de documentos.

Tradução automática

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

Ícones no Visualizador de documentos

Ícone	Descrição
	Alterne a Barra lateral para visualizar uma prévia de todas as páginas do documento.
	Baixe o anexo.
	Suba ou desça a página usando os botões de seta. Você também pode rolar ou usar as teclas de seta do teclado.
	Gire a página para a direita.
	Gire a página para a esquerda.
	Amplie ou reduza o documento.
	Aumente a página para a largura total do Visualizador de documentos.
	Pesquise palavras-chave no documento. Use as setas para alternar para o próximo resultado de pesquisa.

Tópicos relacionados

Exibir anexos no Visualizador de documentos

HabilitarVisualizador de documentos

HabilitarVisualizador de documentos

Habilite o Visualizador de documentos para exibir documentos diretamente em vez de baixá-los para exibi-los em suas aplicações nativas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Visualizador de documentos está habilitado por padrão. Ative-o no nível da instância e, em seguida, ative-o no nível da tabela para as tabelas em que você deseja usá-lo. Certifique-se de que a propriedade do sistema **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** esteja definida como verdadeira ou crie-a se ela ainda não existir. Para desativar o Visualizador de documentos, crie a propriedade do sistema **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** manualmente e defina-a como falsa.

Procedimento

1. Ative Visualizador de documentos no nível da instância
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
   b. Insira Visualizador de documentos ServiceNow ou com.snc.documentviewer no campo Pesquisar.
   c. Selecione **Instalar**.
2. Ative Visualizador de documentos para as tabelas em que você deseja usá-lo.
   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
   b. Pesquise a tabela, abra o registro com o campo do tipo **Coleção**.

Tradução automática

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

c. Insira Usar Visualizador de documentos no campo **Atributo**.

d. No campo Valor, insira **verdadeiro**.
O Visualizador de documentos ficará habilitado no nível da tabela. Repita este procedimento para cada tabela para a qual você deseja habilitar Visualizador de documentos.

Tópicos relacionados

Desativar Visualizador de documentos

Plug-ins do Visualizador de documentos

Com Visualizador de documentos, você poderá exibir documentos diretamente na Platform ServiceNow em vez de precisar baixá-los. Dois novos plug-ins aprimoram a experiência e fornecem mais opções para a exibição de documentos. Você pode colaborar com outras pessoas, copiar, excluir, restaurar e exibir o histórico de versões diretamente em uma instância ServiceNow.

Visão geral

Nas versões anteriores ServiceNow, nem todos os documentos podiam ser compartilhados e usados para colaboração de equipe. Com os novos plug-ins para Platform Visualizador de documentos, agora você poderá:

- Colaborar (editar, compartilhar) com Microsoft OneDrive e copiar documentos para sua instância ServiceNow.
- Carregar um documento de política criado em sua instância ServiceNow como um documento Microsoft 365 no Microsoft 365 SharePoint.
- Anexe links compartilhados a um registro. Clicar no link abre o documento no Microsoft 365 SharePoint.
  - O link poderá ser compartilhado com um colega de trabalho, que poderá exibir e editar o documento em tempo real.
  - A versão atual também pode ser visualizada na ServiceNow instância.
- Use ferramentas de colaboração como Microsoft 365 para revisão e coautoria de documentos.

Plug-ins

Para usar este recurso, instale os seguintes plug-ins:

- Microsoft OneDrive Spoke
- Microsoft OneDrive Spoke de serviços de documentos
- Microsoft Azure O spoke do AD para IntegrationHub
- Estrutura do Serviço de documentos de vários provedores

Consulte Lista de plug-ins (Roma) para obter uma lista completa de plug-ins ServiceNow.

Após a instalação, você poderá usar os subfluxos do sistema de base ou personalizá-los. Configure os subfluxos na tabela Ações do documento. Depois de configurados, eles podem ser evocados como ações de IU nas Exibições de lista ou podem ser evocados por meio de APIs de Inclusão de script.

Plug-in Microsoft OneDrive integration

Tradução automática

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

Colabore em Microsoft OneDrive e execute ações de cópia, exclusão, restauração e versão em documentos diretamente em uma instância ServiceNow. Esta integração é bidirecional (executada em ambas as direções): as mudanças são refletidas em Microsoft OneDrive e na instância.

Spoke do Microsoft Azure AD para IntegrationHub

O spoke do Microsoft Azure AD para IntegrationHub oferece ações que um analista de processo pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar a gestão de usuários, grupos de segurança e grupos de escritório. A gestão de usuários inclui a aplicação de licenças que resultam no provisionamento do usuário no Office 365.

Plug-in Document Service Framework (plug-in glide)

O plug-in contém o modelo de dados necessário para integração com provedores de serviços de documentos de terceiros.

Nota: Para ativar um plug-in:

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Plug-in**.
2. Insira o nome do plug-in no campo Pesquisa.
3. Selecione **Instalar**.

Tabelas

mp_provider_details

- Nome dos detalhes do provedor
- Nome do Provedor
- Atributos

mp_document_version

- Versão
- Documento
- Versão modificada por
- Última modificação da versão

mp_document_activity

- Nome do documento
- ID do sistema do documento
- Versão de documento sys_id
- Ação do documento
- Detalhe do provedor
- Anotações

mp_documents

- Nome do documento
- Detalhes do provedor
- Anexo

Tradução automática

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

- URL
- Descrição

mp_document_action

- document_action_name
- provider_detail
- subfluxo
- provider_permission

mp_permission_configuration

- Entity_type
- Entity_id
- Atributos
- Provider_group_id
- Provider_group_name
- permissão

mp_provider_permission

- permissão
- provedor
- Atributos
- descrição

mp_collaborator

- collaborator_attributes
- collaborator_email
- collaborator_id
- collaborator_name
- Provider_detail
- usuário

Tópicos relacionados

Visualizador de documentos

Exibir anexos no Visualizador de documentos

Exiba documentos na plataforma usando Visualizador de documentos em vez de baixá-los para seu próprio sistema de arquivos.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que Visualizador de documentos esteja habilitado para a tabela que contém o registro. Para obter mais informações, consulte Habilitar Visualizador de documentos.

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Visualizador de documentos oferece suporte à exibição em linha de determinados tipos de documentos na plataforma.

Procedimento

1. Navegue até um registro (incidente, formulário, lista e assim por diante) com um anexo.
2. Clique em Exibir ao lado do nome do anexo do arquivo.

   Visualizador de documentos o documento é exibido.

   Se o documento não for exibido, Visualizador de documentos não oferecerá suporte à exibição em linha em sua situação e uma mensagem instruirá você a baixar o documento. Os possíveis motivos são:

   - O documento carregado é criptografado por plataforma ou por borda.
   - O tamanho do arquivo excede o valor máximo permitido de 50 MB.
   - O documento é protegido por senha, mas não é um arquivo PDF.

   Clique em **Baixar documento** para exibir o documento no aplicativo externa relevante.

Tópicos relacionados

HabilitarVisualizador de documentos

Desativar Visualizador de documentos

Desative Visualizador de documentos no nível da instância para desativá-lo ou no nível da tabela para desabilitá-lo para tabelas específicas na instância.

Antes de Iniciar

Verifique se Adicionar uma propriedade do sistema (com.snc.documentviewer.enable_document_viewer) existe na sua instância.

Função necessária: administrador

Procedimento

Desabilite Visualizador de documentos no nível da instância ou para tabelas específicas.

Opção	Descrição
Desabilite o Visualizador de Documentos no nível da instância	**a.** Pesquise por `sys_properties.list` no filtro de navegação. **b.** Defina o valor da propriedade do sistema *`com.snc.documentviewer.enable_document_viewer`* como **false**. **c.** Clique em **Atualizar**.
Desabilite o Visualizador de documentos no nível de tabela	**a.** Navegue até **Definição do sistema**→ **Dicio nário**. **b.** Abra a tabela e clique em **Novo** na guia **Atributos**.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	c. Pesquise Visualizador de documentos no campo **Atributo**. **d.** Insira false no campo **valor**. **e.** Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

HabilitarVisualizador de documentos

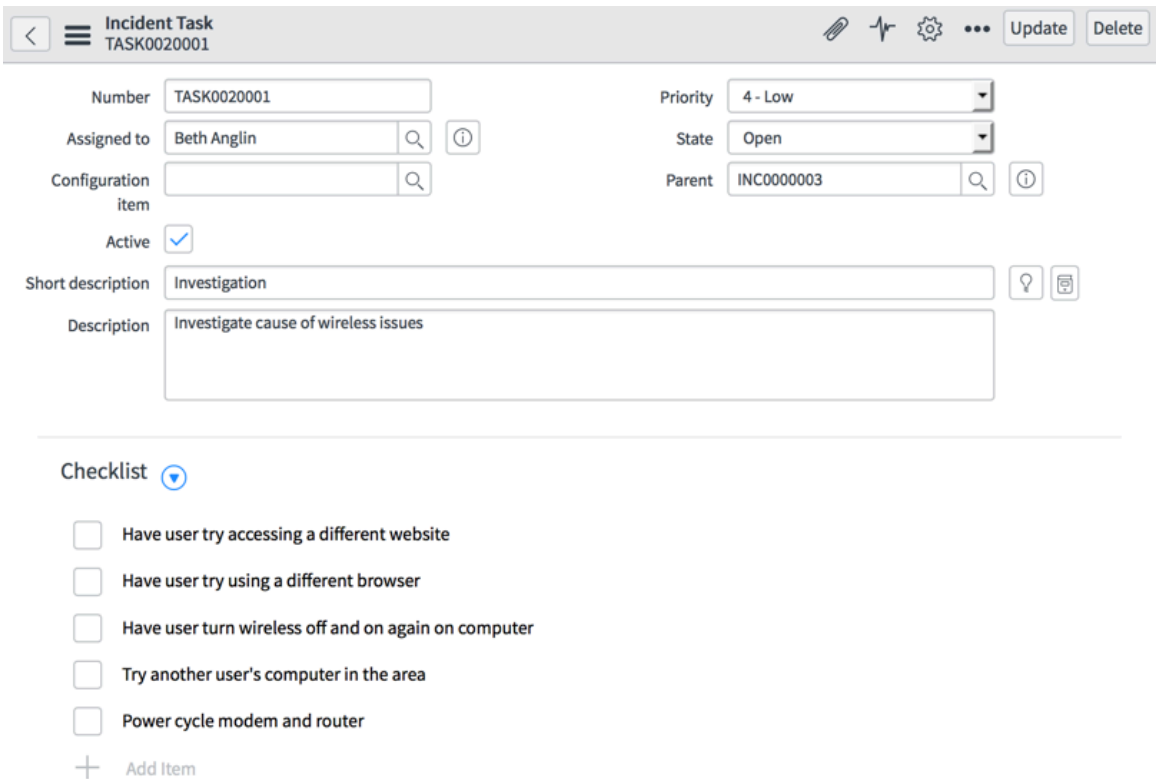
Check-lists

As check-lists fornecem uma maneira simples de rastrear o andamento das tarefas sem criar registros adicionais. As check-lists podem ser adicionadas à exibição do formulário de qualquer tabela que estenda a tarefa [task].

Por exemplo, se um agente de suporte receber uma tarefa de incidente para investigar um problema sem fio, uma check-list poderá ser usada para documentar as etapas individuais executadas.

As check-lists são adicionadas aos registros depois que são enviadas. Você não pode adicionar uma check-list ao criar um registro.

Check-list de amostra



Habilitar check-lists em formulários

Para habilitar check-lists, navegue até o formulário e adicione o. **Check-list** formatador. Para obter instruções, consulte Adicione um formatador .

Tradução automática

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

Usando check-lists

Você pode adicionar, remover ou reorganizar itens da check-list. Você também pode salvar uma check-list como modelo para uso futuro em outros registros. Qualquer usuário pode criar ou editar uma check-list e marcar itens concluídos.

Ativar check-lists

As check-lists estão ativas por padrão em novas instâncias. Para instâncias que fazem upgrade de uma versão anterior, o plug-in Check-list deve ser ativado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

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

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

Crie uma check-list

Você pode criar uma check-list exclusiva para cada registro de tarefa. Você pode criar rapidamente uma check-list a partir de um modelo criado anteriormente.

Antes de Iniciar
O formatador da check-list deve ser adicionado ao formulário por um usuário com a função personalize_form.

Função necessária: Para a função de gravação, leitura e exclusão, o usuário conectado deve ser sys_created_by.

Nota: Se o plug-in Explicit Roles estiver instalado, a função sn_internal será exigida pelos plug-ins Customer Service Management e Vendor Risk Management (e possivelmente outros). O plug-in Explicit Roles cria automaticamente a função sn_internal e a atribui a todos os usuários.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um modelo economiza tempo criando itens de check-list automaticamente. Você pode adicionar, editar ou remover itens da check-list sem afetar o modelo. Você pode usar qualquer modelo de check-list, mesmo que ele tenha sido criado em uma tabela diferente.

Procedimento

1. Navegue até um registro que ainda não contenha uma check-list.
2. Clique na seta para baixo ao lado de **Check-list** formatador.

Tradução automática

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

3. Conclua um dos seguintes passos.

Opção	Descrição
Para criar uma nova check-list	Selecione **Criar novo**.
Para criar uma check-list usando um modelo	Em **Criar a partir do modelo** , selecione um modelo. Os itens da check-list no modelo são exibidos. Use qualquer uma das etapas a seguir para gerenciar itens na check-list.

4. Clique em **Adicionar item** .
5. Insira o texto do item da check-list.
6. Pressione a tecla Enter para adicionar o item da check-list.
7. Crie quantos itens de check-list adicionais desejar.
8. **Opcional:** Clique no ícone de menos (-) para excluir um item da check-list.
9. **Opcional:** Clique no ícone de arrastar (e arraste um item da check-list para uma posição diferente na lista.
10. **Opcional:** Salve a check-list como um modelo para reutilização fácil.
    a. Clique na seta para baixo ao lado de **Check-list** formatador.
    b. Selecione **Salvar como modelo** .
    Uma caixa de diálogo é exibida.
    c. Insira um nome de modelo descritivo para identificar a check-list.
    Quando um usuário cria uma check-list a partir de um modelo, todos os modelos são listados em ordem alfabética e não há como filtrar quais modelos aparecem. Para fornecer uma melhor experiência do usuário, considere implementar um sistema de nomenclatura para modelos de check-list. Por exemplo, inclua o nome da tabela ou outro identificador para esclarecer como a check-list deve ser usada.
    d. Na lista Grupo de usuários, selecione um grupo ao qual limitar o modelo de check-list.
    Somente membros do grupo selecionado e o usuário que criou a check-list podem usar a check-list como modelo. Deixar este campo em branco evita que qualquer pessoa, exceto o criador do modelo, use o modelo de check-list.
    e. Clique em **Salvar**.
11. Salve o formulário.

Exclua a check-list ou um modelo

Você pode remover uma check-list de um registro e excluir modelos de check-list que você não precisa mais.

Antes de Iniciar

Função necessária: Para a função de gravação, leitura e exclusão, o usuário conectado deve ser sys_created_by.

Nota: Se o plug-in Explicit Roles estiver instalado, a função sn_internal será exigida pelos plug-ins Customer Service Management e Vendor Risk Management (e possivelmente outros). O plug-in Explicit Roles cria automaticamente a função sn_internal e a atribui a todos os usuários.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A exclusão de um modelo de check-list não afeta as check-lists criadas a partir desse modelo.

Procedimento

1. Para excluir uma check-list, navegue até o registro que contém a check-list.
2. Clique na seta para baixo ao lado de **Check-list** formatador.
3. Selecione **Remover check-list** .
   Uma caixa de diálogo de confirmação é exibida.
4. Clique em **Excluir**.
5. Conclua as etapas a seguir para excluir um modelo de check-list.
   a. No filtro de navegação, insira `checklist_template.list` .
   b. Marque a caixa de seleção ao lado do modelo de check-list que você deseja excluir.
   c. Na lista de seleção Ações, selecione **Excluir** , encontrado na parte inferior da página.
   d. Na caixa de diálogo de confirmação, clique em **Excluir**.

Elementos de IU comuns

Esta página lista elementos de IU comuns para a interface do usuário padrão.

Faça login em uma instância

Cada um ServiceNow a instância tem um endereço da web exclusivo e seguro. A URL base de cada instância tem o formato padrão: `https://<instancename>.service-now.com` .

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários fazem login na instância de um navegador da Web. Os administradores podem Associe um URL personalizado , como support.myurl.com, que resolve apontar para instancename.service-now.com.

Nota: ServiceNow Não oferece suporte a outras metodologias para associar um URL personalizado ou personalizado. Se você tiver um URL personalizado ou personalizado associado a uma instância anterior ao Madrid Entre em contato com o Suporte.

Procedimento

1. Insira o URL base em qualquer navegador da Web.
   - Se o seu sistema usa autenticação externa, você será conectado automaticamente. Por exemplo, você pode fazer login nos serviços da empresa ao fazer login no seu computador.
   - Se o seu sistema não usar autenticação externa, a página de boas-vindas será exibida.
2. Insira seu nome de usuário e senha.
3. **Opcional:** Marque a caixa de seleção **Lembrar-me** para permanecer conectado até que você faça logout manualmente.
   O administrador pode habilitar ou desabilitar esta opção. Para obter mais informações, consulte Altere as configurações da caixa de seleção Lembrar-me e do cookie .
4. Pressione a tecla Enter ou clique em **Login** .

Tradução automática

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

Navegue diretamente até uma tabela

Você pode usar comandos no filtro de navegação para navegar diretamente para a lista, formulário ou exibição de configuração de uma tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os comandos funcionam somente para tabelas que você tem permissão para acessar.

Nota: O nome da tabela deve corresponder ao nome na entrada do dicionário da tabela.

Procedimento

1. No filtro de navegação do navegador de aplicações, insira um dos seguintes comandos.

Comando	Comportamento
<table name>.list	Abre a exibição de lista da tabela na mesma janela ou guia.
<table name>.form ou <table name>.do	Abre a exibição do formulário da tabela na mesma janela ou guia.
<table name>.config	Abre a exibição de configuração [personalize_all.do] da tabela na mesma janela ou guia.
<table name>.filter	Abre uma exibição de lista vazia da tabela na mesma janela ou guia, para que você possa aplicar filtros sem carregar a lista. Isso é útil para listas grandes que demoram muito tempo para carregar.

Por exemplo, insira `change_request.form` para abrir uma nova solicitação de mudança.

Nota: Você também pode inserir qualquer um dos comandos acima em maiúsculas para abrir a lista ou formulário em uma nova janela ou guia. Por exemplo, insira `Change_request.FORM` para abrir uma nova solicitação de mudança em uma nova janela ou guia.

2. Em IU principal Pressione a tecla Enter.

Selecionador de árvore

O seletor de árvore é uma pesquisa de referência especial que você pode adicionar como um atributo a um formulário. Adicione o seletor de árvore ao ambiente clássico ou aos espaços de trabalho.

O seletor de árvore é uma pesquisa de referência especial para os seguintes itens.

- Itens de configuração (ICs) para um campo que depende de outro campo de IC.
- Elementos de referência para qualquer tabela hierárquica. Uma tabela hierárquica é qualquer tabela que tenha um campo primário apontando de volta para si mesma.
- Valores para uma referência de usuário que depende do grupo.

Tópicos relacionados

Pesquisa de referência

Tradução automática

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

Adicione o atributo do seletor de árvore

Um limite de 1000 foi colocado no número de nós retornados para o seletor de árvore. Este limite pode ser configurado com *glide.ui.group_heirarchy.max_nodes*propriedade.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: A hierarquia de exibição em árvore não aparece nos campos de referência ao usar aplicativos para celular.

Procedimento

1. Abra o. Atributos do dicionário para o campo.
2. Adicionar `tree_picker: verdadeiro` para **Atributos** campo.
   Se houver vários atributos, use uma vírgula para separá-los sem espaços entre eles.

Example



Exemplos de selecionador de árvore

As seções abaixo incluem exemplos de seletor de árvore.

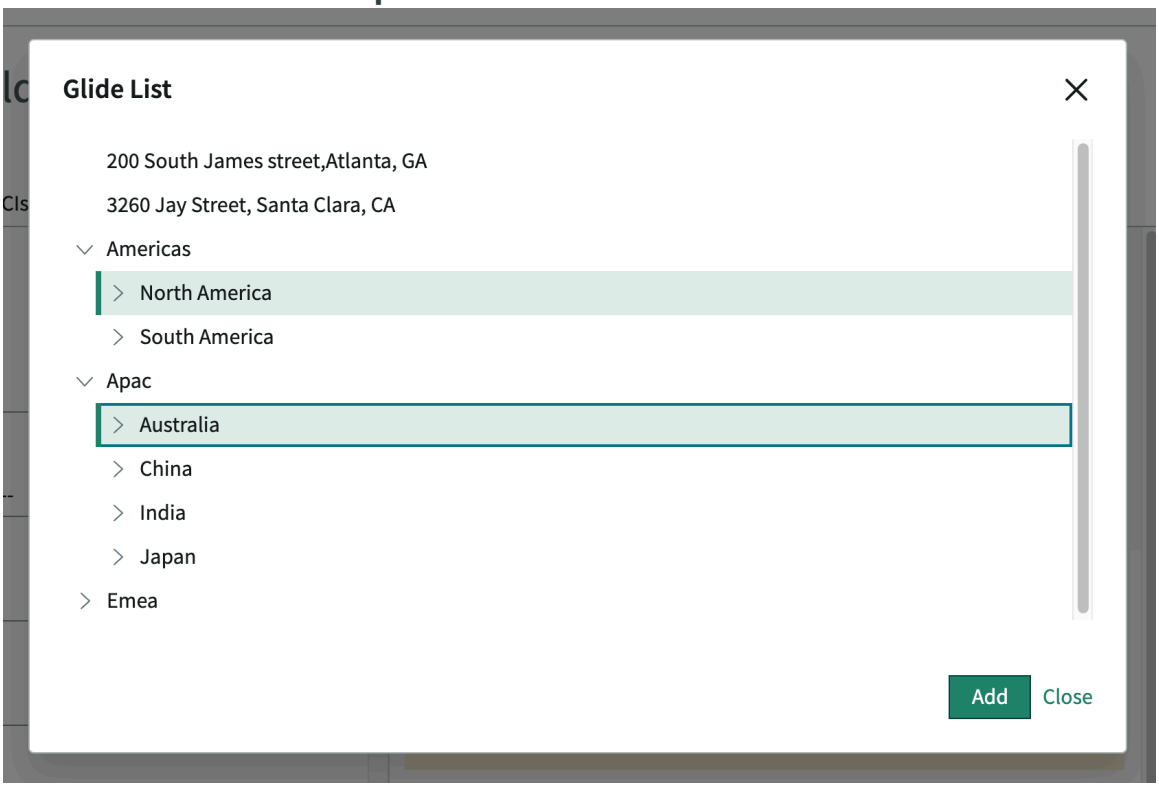
Campos dependentes simples

Também é possível adicionar o atributo tree-picker em um campo de referência que depende de um campo de referência de um tipo diferente. Por exemplo, se **Atribuído a.** depende de **Grupo de atribuição** , é possível adicionar o atributo do seletor de árvore em **Atribuído a.** . O resultado é uma árvore de um nó para o grupo e seus membros.

Tradução automática

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

Seletor de árvore em um campo de referência



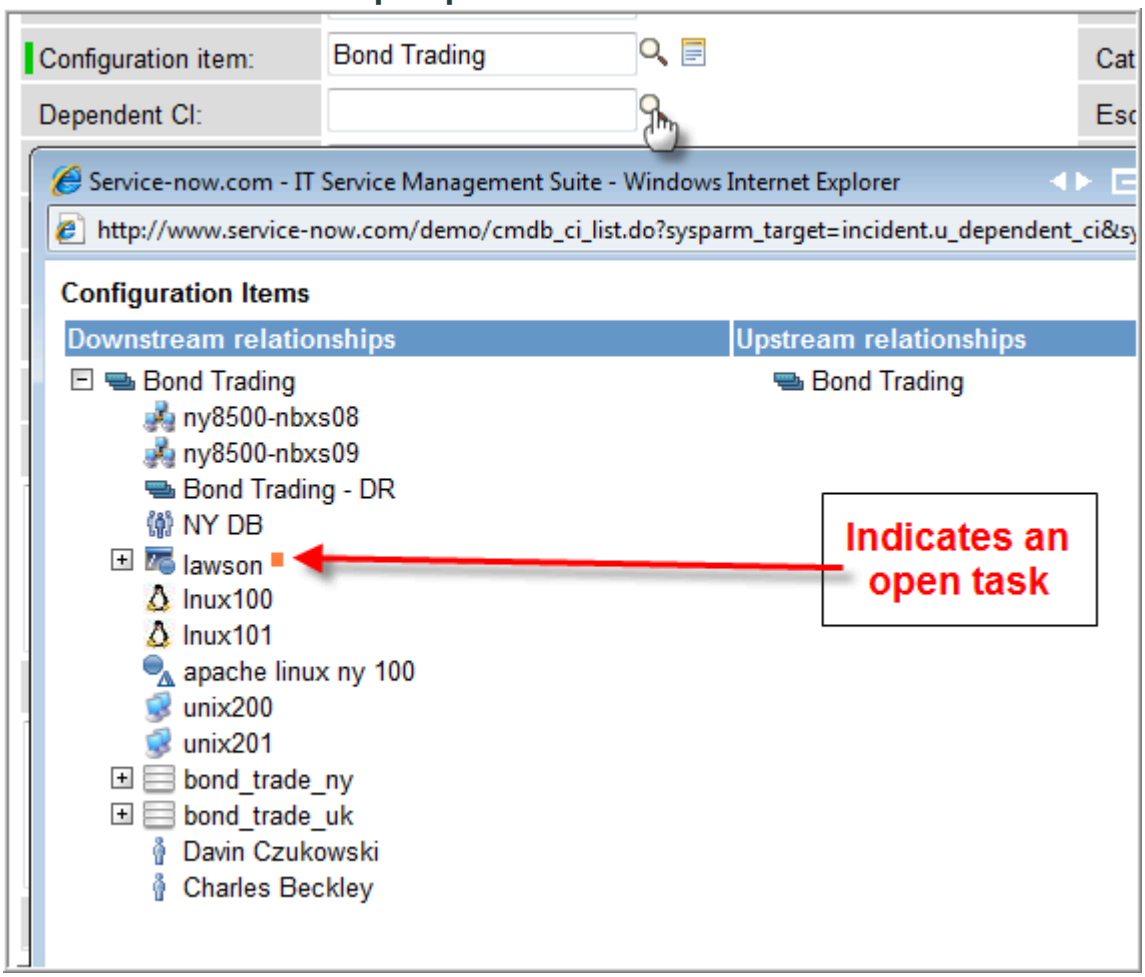
Campos dependentes

Neste exemplo, há dois campos de referência de IC e um depende do outro. O dependente tem `tree_picker`atributo:

Tradução automática

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

Seletor de árvore em um campo dependente



Para este exemplo, o item de configuração é Trading de títulos. O seletor de árvore para **IC dependente** O campo mostra todos os relacionamentos descendentes e ascendentes para esse IC. O pequeno ícone de quadrado laranja acima de um relacionamento indica que o IC, **lawson** , já tem uma tarefa em aberto. Apontar para o quadrado laranja exibe uma janela pop-up com informações sobre a tarefa em aberto.

Nota: As dependências de ICs são impostas somente quando a entrada de dicionário do campo de referência tem `tree_picker=true`em **Atributos** campo.

Referência com pontos para dados em tabelas relacionadas

A referência com pontos fornece acesso a campos em tabelas relacionadas a partir de um formulário, lista ou script.

Se a tabela atual contiver uma referência a outra tabela, qualquer campo na tabela referenciada poderá ser acessado usando referência com pontos.

Referência a referência com pontos faz referência a um campo criando uma cadeia de nomes de campos separados por pontos (pontos). Por exemplo, `incident.assigned_to.company`faz referência à empresa do usuário atribuído a um incidente. O limite recomendado para o comprimento da cadeia é de três níveis.

Exemplos de referência com pontos

Acesse campos em uma tabela relacionada a partir de um formulário, lista ou script por referência com pontos. Este tópico inclui exemplos das diferentes maneiras de fazer referência com pontos.

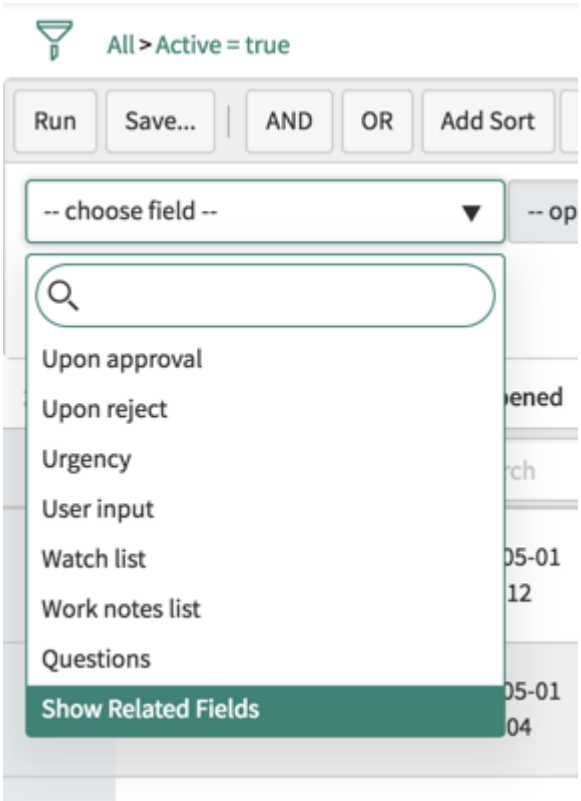
Tradução automática

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

Lista de Campos

Você pode fazer referência com pontos para campos relacionados em uma lista, como a lista de campos em um filtro. Este exemplo demonstra como filtrar a tabela Incidente [incidente] pela empresa do solicitante que registrou o incidente.

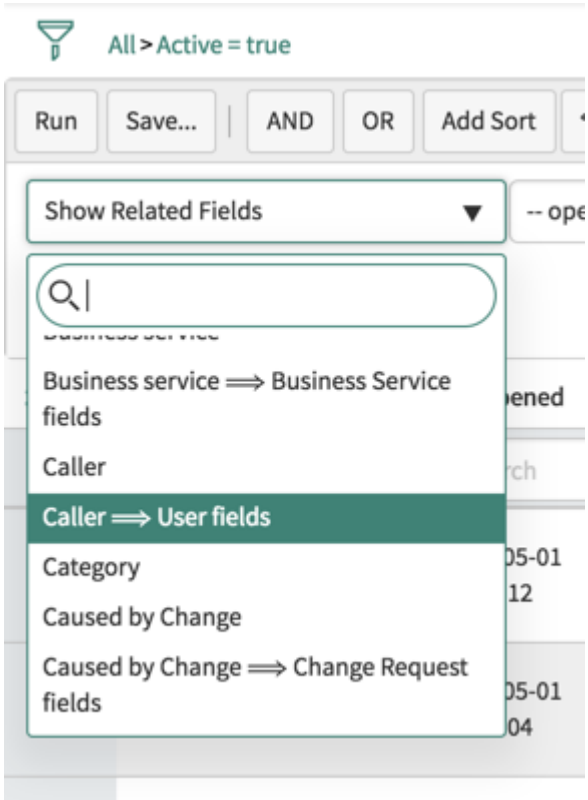
Ao abrir a lista de campos que deseja filtrar, você verá a lista de campos da tabela Incidentes disponíveis. Os campos de referência são seguidos pelos campos relacionados. Por exemplo, **Solicitante** seguido por **Solicitante** > **Campos de usuário**, o que significa que **Solicitante** é um campo de referência e os campos relacionados são campos de usuário no **Solicitante** registro. Se os campos relacionados não estiverem presentes na lista, você selecionará **Mostrar campos relacionados** na parte inferior da lista.



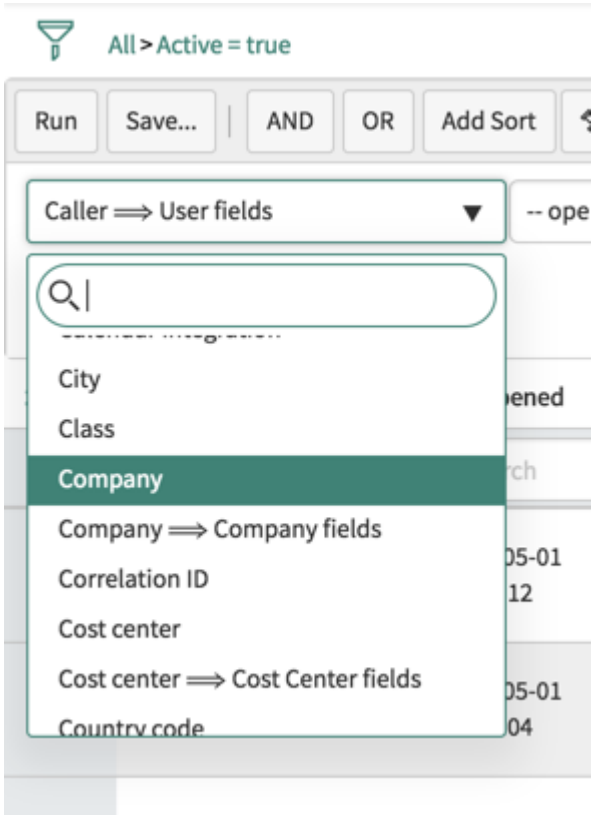
Ao selecionar **Mostrar campos relacionados** , o menu é recarregado para exibir os campos relacionados.

Tradução automática

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



Quando você seleciona um campo relacionado, o menu é recarregado com os campos da tabela relacionada.

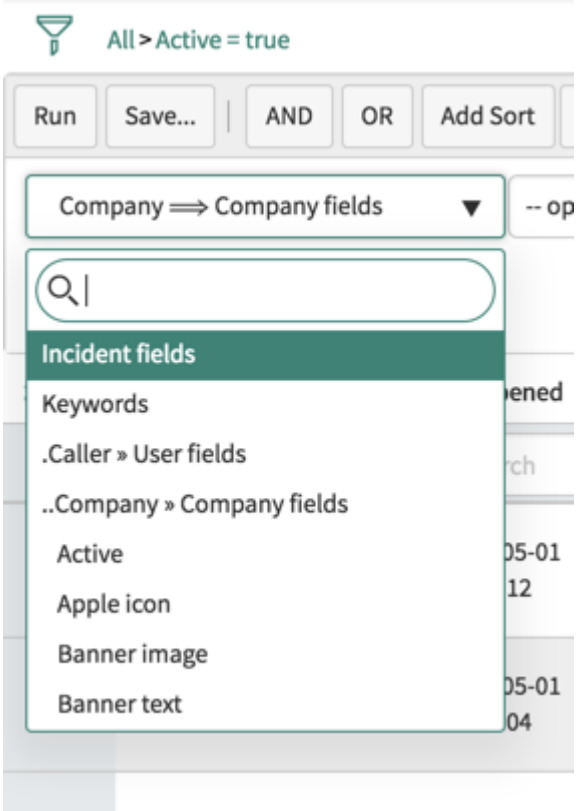


Ao selecionar **Empresa** em **Campos solicitante → Usuário** , o campo se torna **Caller.Company** .

Tradução automática

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

O exemplo a seguir mostra onde você está na referência com pontos. Cada referência selecionada é armazenada na parte superior do menu de campos, e o número de pontos antes do rótulo do campo indica quantos pontos do registro inicial o usuário atingiu.

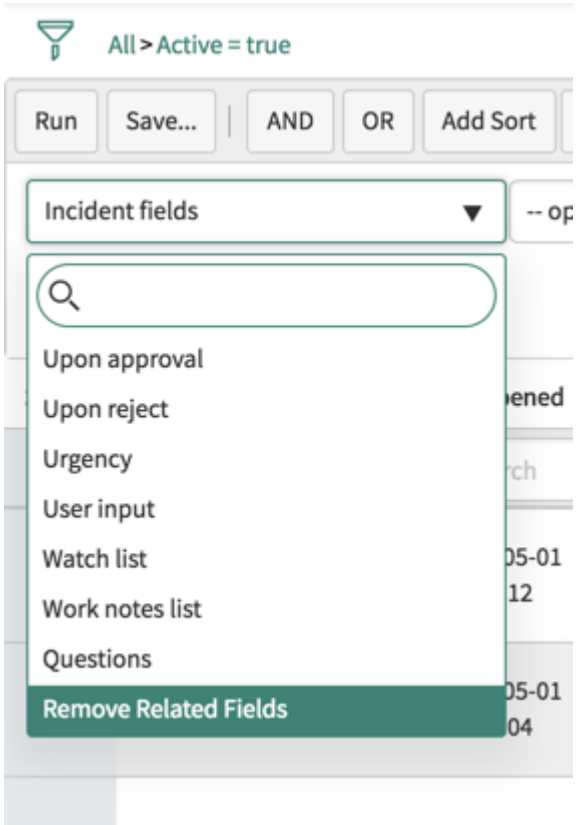


O exemplo mostra que o usuário está em **Incident.Caller.Company** . Você pode retornar a níveis mais altos na hierarquia selecionando os campos localizados na parte superior do menu. Por exemplo, selecionando **Campos de incidente** retorna à lista de campos de incidente.

Os campos relacionados podem ser removidos selecionando **Remover campos relacionados** na parte inferior da lista.

Tradução automática

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



Construtores de condição

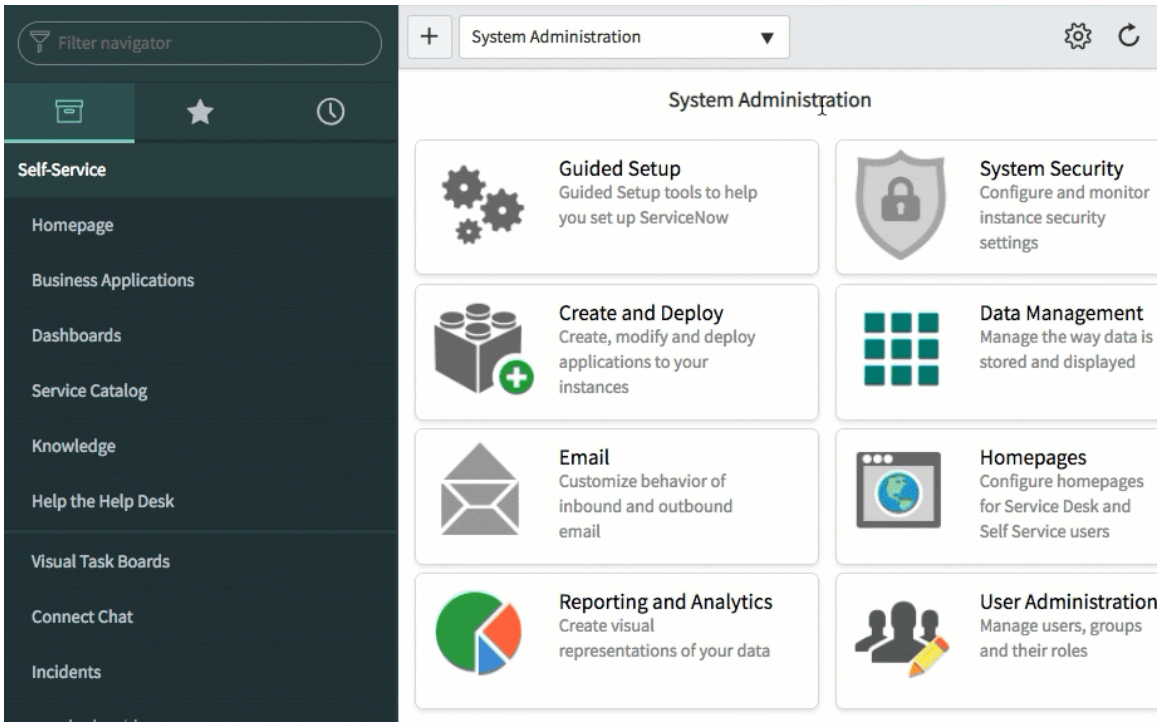
Você pode fazer uma consulta detalhada em uma tabela com referência com pontos no construtor de condições.

Para fazer referência com pontos em um construtor de condições, primeiro selecione **Mostrar campos relacionados** no menu de campos. Esta ação permite adicionar campos de tabelas relacionadas à sua consulta.

O GIF a seguir mostra como você faria campos de referência com pontos em um construtor de condições para encontrar todos os registros de incidentes atribuídos a um usuário específico, Beth Anglin. No exemplo, o usuário navega para **incidente** > **Aberto** e, em seguida, abre o construtor de condições. Primeiro, o usuário seleciona **Mostrar campos relacionados** e abre o menu de campos novamente para selecionar **Campos Atribuído a → Usuário** . O usuário abre o menu de campos novamente para selecionar **Sobrenome** . O usuário cria a seguinte condição: [Sobrenome] [is] [Anglin]. Depois que o usuário seleciona **Executar** , A lista Incidente exibe somente os registros atribuídos a Beth Anglin.

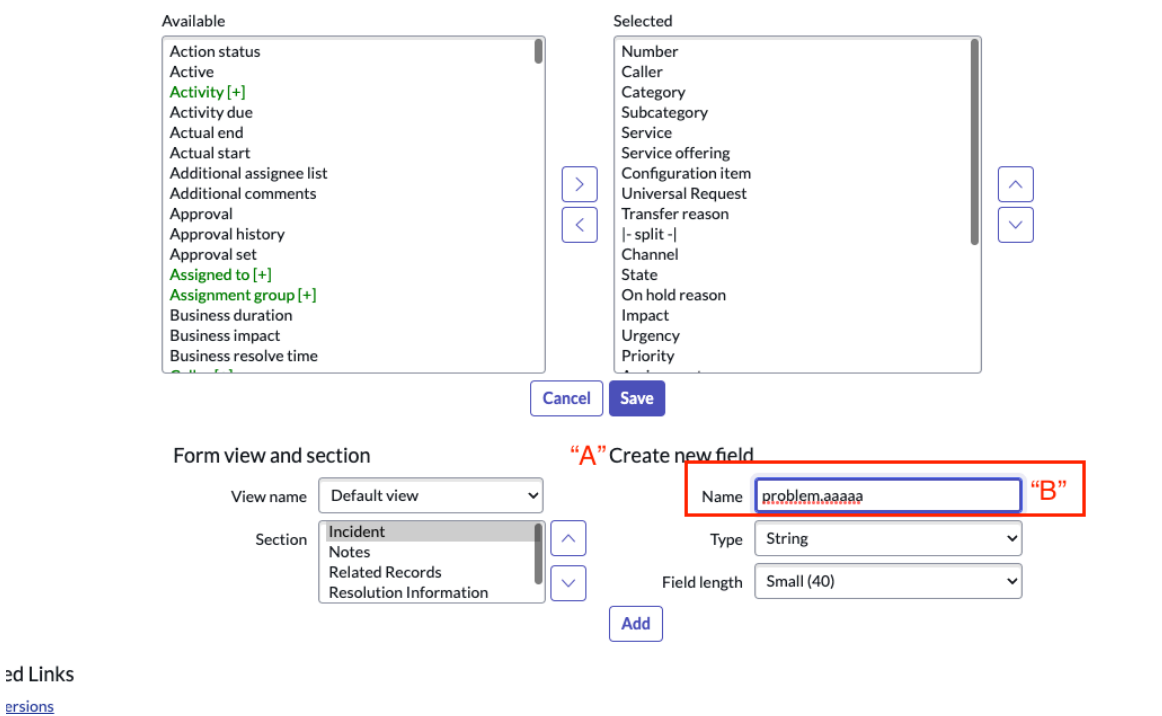
Tradução automática

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



Coletores de lista

Nota: A adição de novos campos por referência com pontos preenchendo a seção Criar novo campo ("A" no exemplo) no campo Nome ("B" no exemplo) não é compatível. Adicionar campos não autorizados e adicionar campos em relação às recomendações por meio de referência com pontos pode resultar em comportamentos inesperados na plataforma.

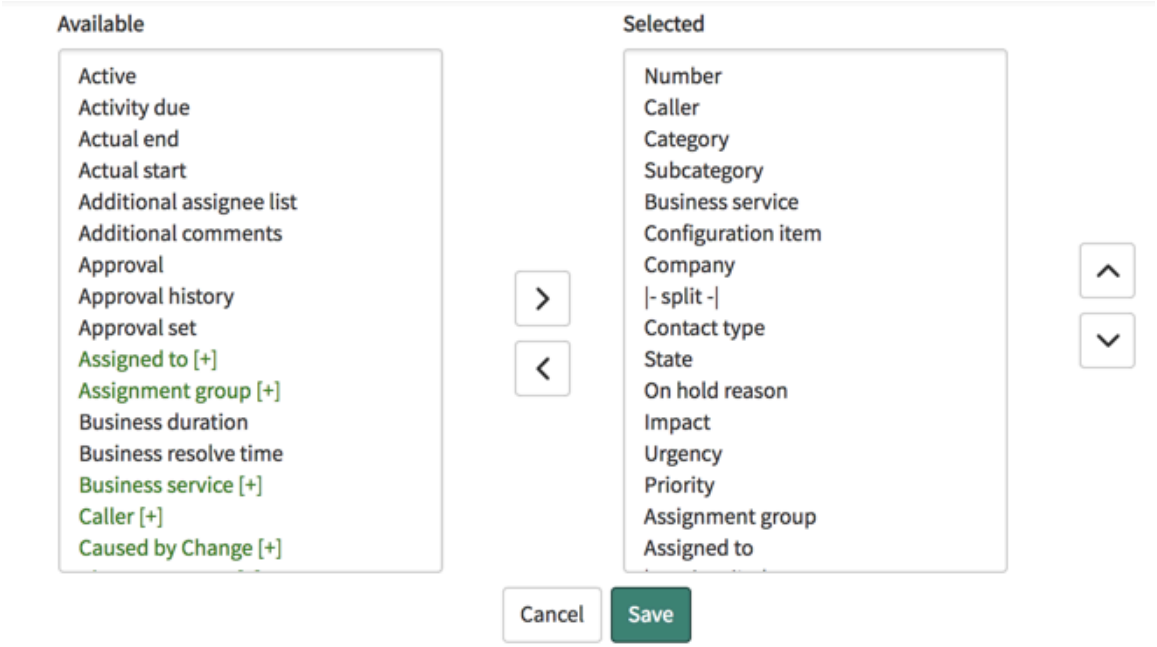


Ao selecionar uma lista de campos de um coletor de listas (por exemplo, ao configurar um formulário), você pode fazer referência com pontos para campos de outros formulários.

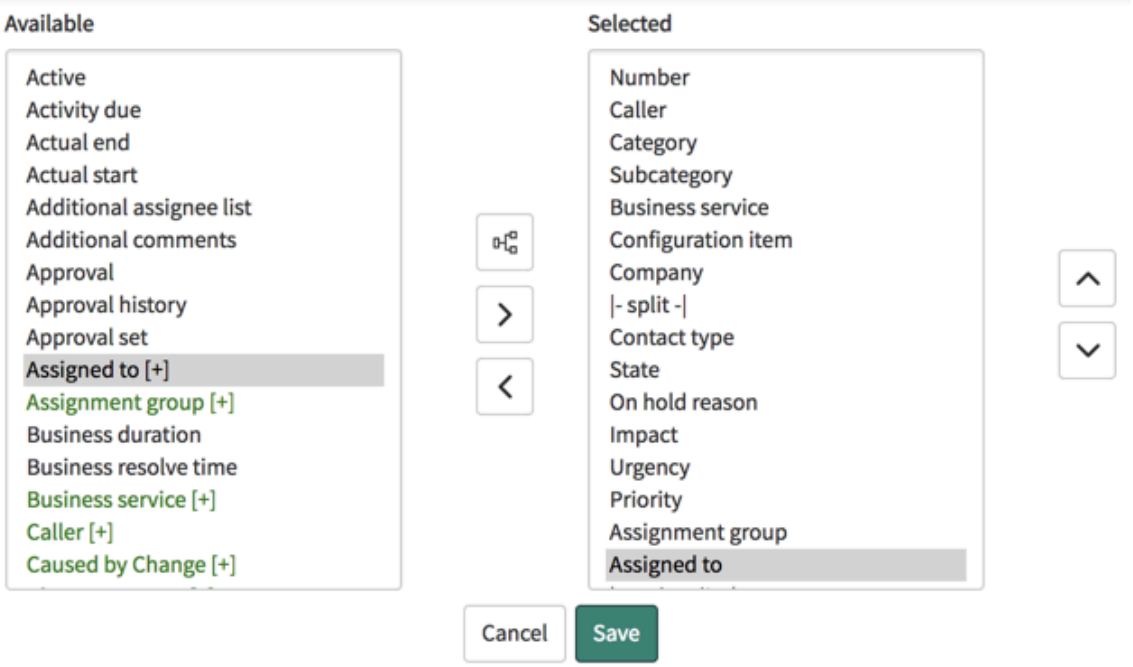
Para ver quais campos são campos de referência e podem ser referenciados com pontos, procure campos verdes com um símbolo de adição.

Tradução automática

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



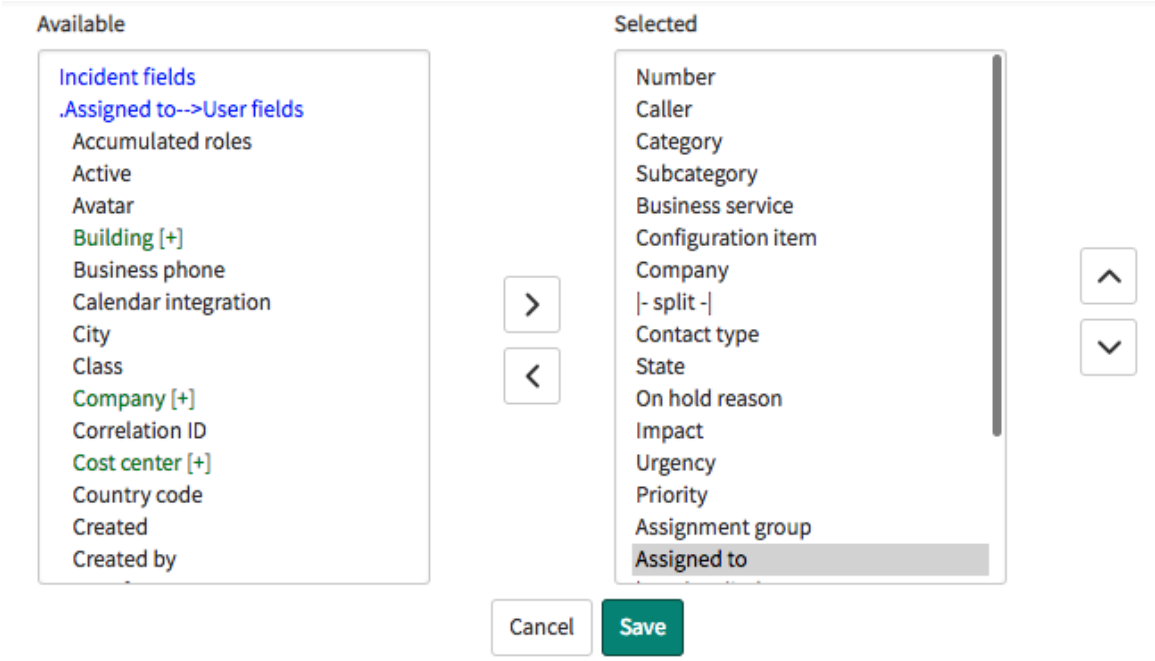
Quando um campo de referência é realçado, o ícone Expandir ( ) aparece acima do ícone adicionar.



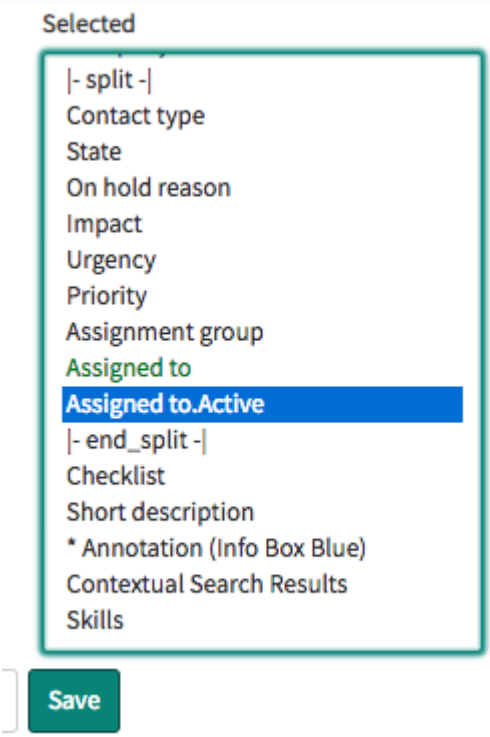
Selecionar o ícone Expandir abre a lista de campos da lista relacionada no **Disponível** painel. O exemplo a seguir mostra que **Atribuído a.** os campos foram selecionados. As listas anteriores de campos aparecem na parte superior da lista.

Tradução automática

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



Depois que o campo for adicionado ao **Selecionado** , ele aparece com sua sintaxe com referência a pontos completa. O exemplo a seguir mostra isso **Atribuído a.Ativo** selecionado.



Scripts

Você pode fazer referência com pontos em um script invocando a sintaxe de referência com pontos. Esta funcionalidade requer conhecimento de JavaScript.

Para scripts executados no lado do servidor, como regras de negócios, é necessário adicionar `atual`.

O script a seguir, por exemplo, é uma regra de aprovação com script que solicita uma aprovação do gerente do usuário que abriu o tíquete.

Tradução automática

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

```
try{
  current.opened_by.manager;
}
catch(err){}
```

Para scripts executados no lado do cliente, como scripts de cliente, `atual` não é necessário. Por exemplo, o script Realçar chamador VIP a seguir é executado no lado do cliente.

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading){
  //wait until there is a valid record in the field
  if(newValue){
    //get the caller object so we can access fields
    var caller = g_form. getReference('caller_id');
    var callerLabel = document.getElementById('label.incident.caller_id');
    var callerField = document.getElementById('sys_display.incident.caller_id');

  //check for VIP status
  if(caller.vip == 'true') {
    //change the caller label to red background
    //style object is CSSStyleDeclaration, style names are not standard css names
  if(callerLabel)
    document.getElementById('label.incident.caller_id').style.backgroundColor = 'red';

  //change the caller's name field to red text
  if(callerField)
     document.getElementById('sys_display.incident.caller_id').style.color = 'red';
  }
    else { //not a VIP, remove temporary styles if(callerLabel)
     document.getElementById('label.incident.caller_id').style.backgroundColor = '';

    if(callerField)
      document.getElementById('sys_display.incident.caller_id').style.color = '';
    }
  }
}
```

Variáveis

Muitas vezes, você pode adicionar variáveis em modelos, notificações ou outros formulários em que um valor está sendo chamado do formulário.

Por exemplo, *`assigned_to`* é a variável para **Atribuído a.** campo.

Como mostrado no exemplo, você pode fazer referência com pontos nos campos no registro original de qualquer campo de referência. É possível fazer referência com pontos em qualquer campo no registro assigned_to, por exemplo, *`assigned_to.manager`* .

Ao fazer referência com pontos, você pode ter uma cadeia mais longa se precisar, como neste exemplo: *`(assigned_to.department.manager.mobile_phone}`* .

Às vezes, você pode selecionar essa variável em um seletor de árvore.

Seletores de árvore

A interface do seletor de árvore tem uma exibição hierárquica expansível que você pode usar para pesquisar os seguintes itens:

Tradução automática

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

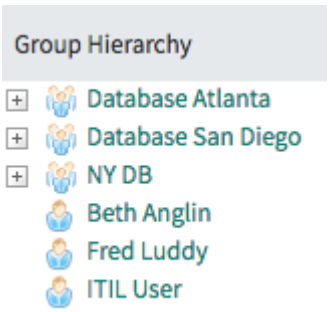
- Itens de configuração (ICs) que estão subordinados a outro IC de nível superior.
- Membros de um determinado grupo. Por exemplo, você usaria um seletor de árvore para pesquisar um usuário no grupo Central de serviços.
- Elementos de referência para qualquer tabela hierárquica. Uma tabela hierárquica é qualquer tabela que tenha um campo primário apontando de volta para si mesma. A tabela Grupo [sys_user_group], por exemplo, seria considerada uma tabela hierárquica porque determinados grupos são secundários de grupos primários.

O exemplo a seguir mostra como você usaria um seletor de árvore para atribuir um registro de incidente a um usuário no grupo Banco de dados.

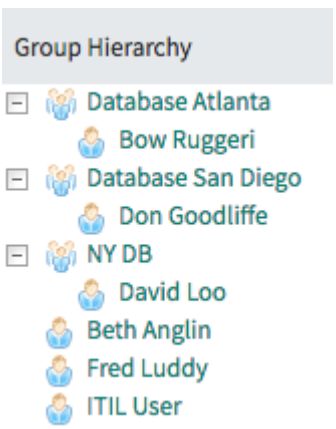
Primeiro navegue até qualquer registro de incidente e insira Banco de dados em **Grupo de atribuição** campo.



Neste exemplo, o grupo Banco de dados é um grupo primário com vários grupos secundários. Ao selecionar o ícone de pesquisa (ao lado de **Atribuído a.** Uma janela exibe campos de referência no grupo Banco de dados.



Os campos de referência têm o ícone Expandir ao lado do nome. Clicando em . expande uma lista dos campos nesse campo referenciado. Neste exemplo, expandir o. **Banco de dados Atlanta** ou **San Diego** abre uma lista de registros de usuário em cada grupo secundário.



Tradução automática

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

Você selecionaria qualquer um dos registros de usuário para adicioná-lo como um valor em **Atribuído a.** campo.



Nota: Você pode configurar o seletor de árvore para escolher até 1 000 nós ao configurar o. *glide.ui.group_heirarchy.max_nodes*propriedade. Para definir a propriedade, abra Atributos do dicionário para o campo, e adicione tree_picker: verdadeiro para **Atributos** campo. Se houver vários atributos, use uma vírgula para separá-los sem espaços entre eles.

Configure itens em formulários ou em listas usando um coletor de listas

Use um coletor de listas para adicionar, remover ou mover itens em um formulário ou lista. Os coletores de listas permitem selecionar vários itens de uma lista de itens disponíveis e remover itens de uma lista de itens selecionados. Alguns coletores de lista fornecem controles de filtro e pesquisa para itens disponíveis, como adicionar itens a listas relacionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use coletores de listas para personalizar listas, adicionar itens a listas relacionadas e Catálogo de serviços variáveis do coletor de lista. Alguns coletores de listas permitem que os usuários personalizem a ordem das seleções, como quando você está configurando um formulário ou lista.

A interface do coletor de listas tem duas colunas: Os itens disponíveis à esquerda e os itens selecionados à direita.

Os campos de informações do item disponível realçado aparecem abaixo de alguns coletores de lista. Os campos de informações são os mesmos que a pesquisa de referência de um campo de referência em um formulário. Para modificar quais campos aparecem, configure a lista de pesquisa de referência.

Procedimento

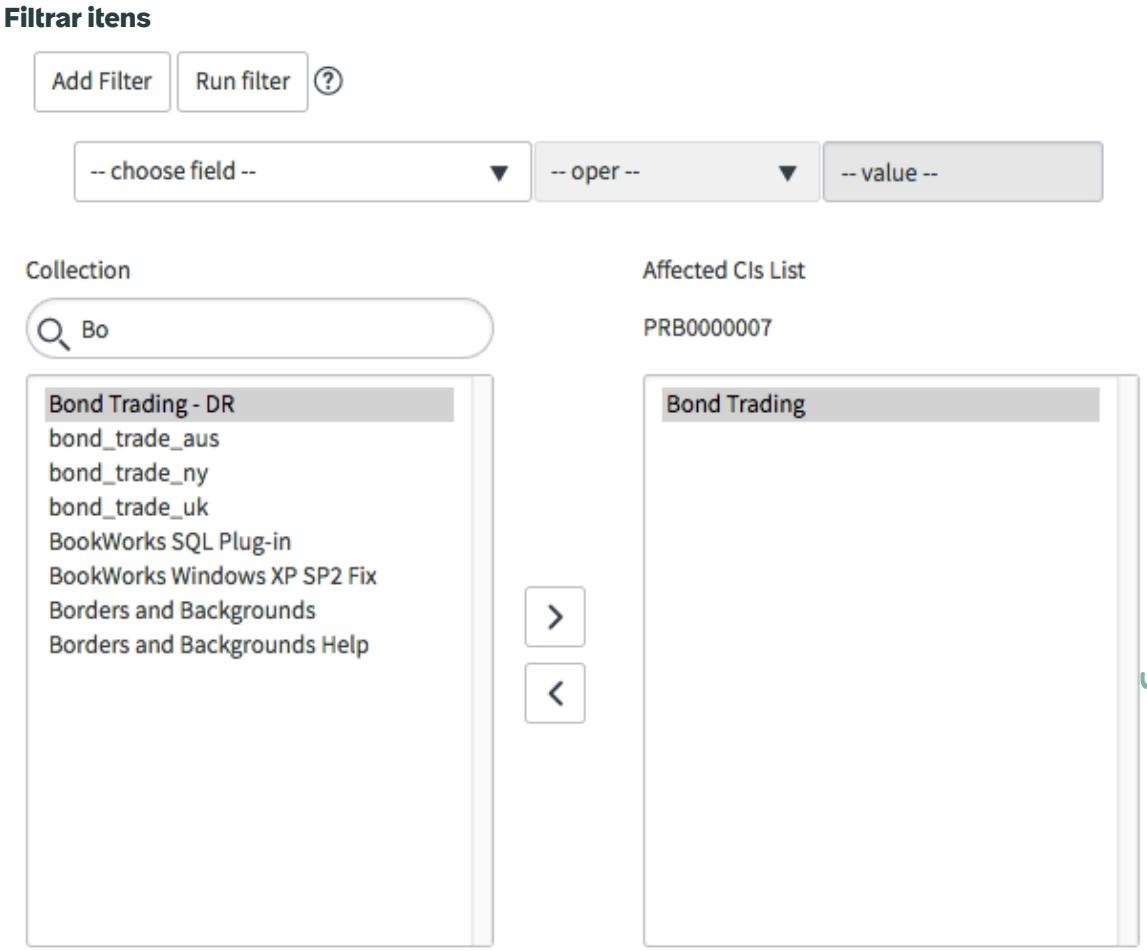
- Para adicionar itens à seleção, clique duas vezes em um item disponível à esquerda ou selecione um item e clique no ícone adicionar (**>**).
  O novo item é adicionado na parte inferior da coluna Itens selecionados à direita.
- Para remover itens da seleção, clique duas vezes no item à direita ou selecione o item e clique no ícone de remoção (**.**).
- Para selecionar vários itens consecutivos, mantenha pressionada a tecla Shift e clique no primeiro e no último item.
- Para selecionar vários itens não consecutivos, mantenha pressionada a tecla Ctrl (tecla Command no Mac) e clique nos itens desejados.
- Para selecionar vários itens de forma acessível, pressione a tecla Tab para cada item e pressione a barra de espaço para selecionar cada item.
  Use a tecla de seta ou a guia para **Adicionar** botão para mover itens de uma lista para outra.
- Para filtrar itens disponíveis, crie condições usando o construtor de condições e clique em **Executar filtro** .

Tradução automática

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

- Para pesquisar itens disponíveis, insira o texto em **Pesquisa** campo.

  A lista de itens disponíveis é filtrada conforme você digita.



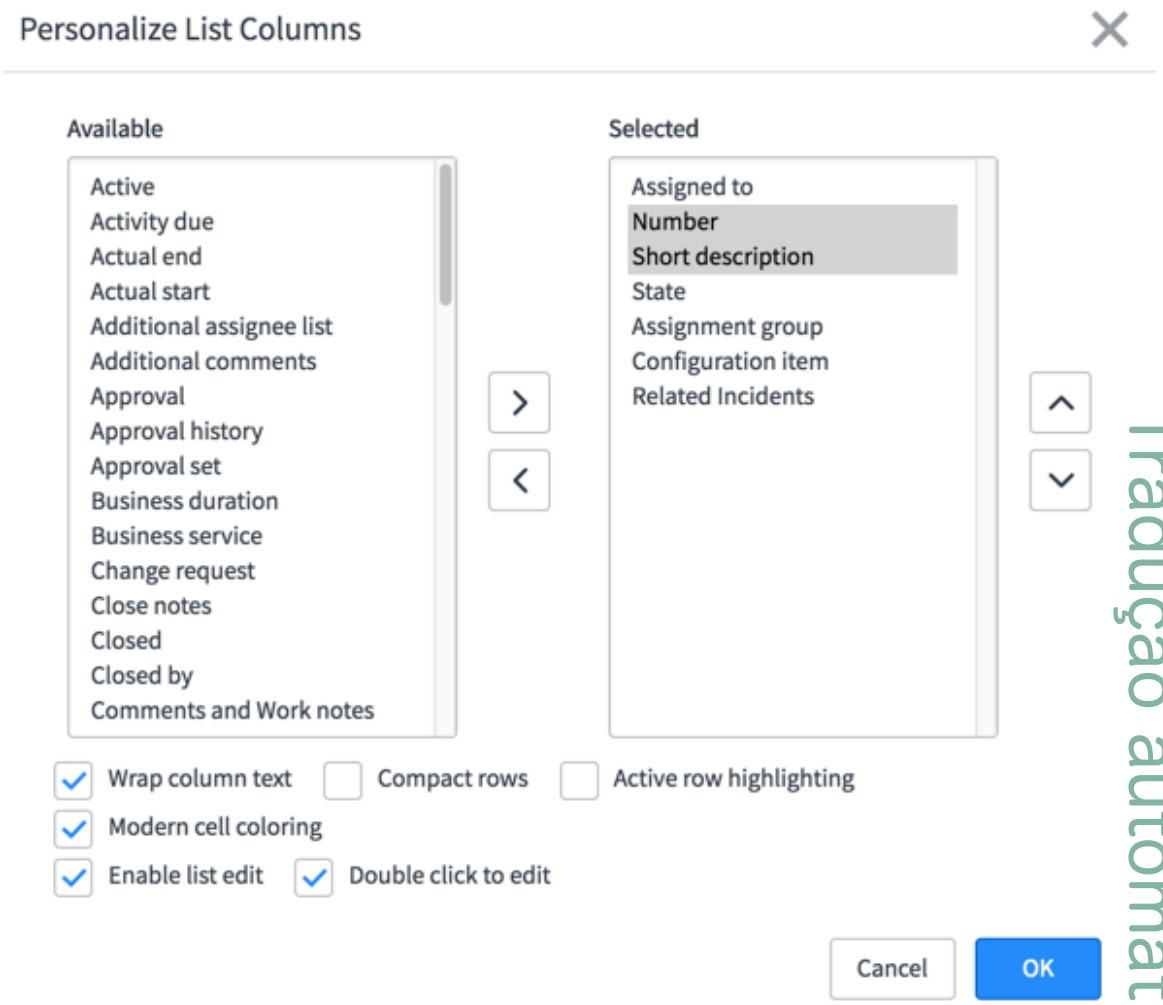
- Para mover itens em uma posição, selecione os itens e clique no ícone para cima ou para baixo.
- Para mover um item várias posições, selecione itens consecutivos acima ou abaixo do item e clique no ícone para cima ou para baixo. Neste exemplo, para mover **Atribuído a.** na parte superior da ordem de seleções, conclua as etapas a seguir.

Tradução automática

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

1. Mantenha pressionada a tecla Shift e clique **Descrição resumida** em seguida **Número** .
2. Clique no ícone Para baixo.

Organizar itens



Tradução automática

Tópicos relacionados

Listas pessoais

Defina o número de itens do coletor de lista visíveis na coluna Disponível

Você pode modificar `glide.xmlhttp.excessive`propriedade para mudar o número de itens que aparecem no **Disponível** coluna do coletor de listas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Adicione a propriedade à tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
2. Mude **Tipo** . **Inteiro** .
3. Insira um número em **Valor** campo.

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

Aviso: O valor padrão é 100. Selecionar um número significativamente maior que 100 pode levar a problemas de desempenho em sua instância conforme os dados são carregados no coletor de listas.

4. Salve a propriedade.

Tópicos relacionados

Adicione uma propriedade

Fluxos de atividades

Um fluxo de atividades é uma lista de entradas em registros e conversas, como campos de diário, comentários e anotações de trabalho que são exibidos nos registros de tarefa e. Barra lateral conversas. Fluxos de atividades estão disponíveis IU principal.

Os três tipos de fluxos de atividades são os seguintes:

Fluxo de atividades da lista

Transmite informações de atividade ao vivo para todos os registros na lista atual. Para obter mais informações, consulte Fluxos de atividades na exibição de lista. Você pode clicar em um item para abrir o fluxo de atividades do registro sem abrir o registro.

Fluxo de atividades de registro

Aparece em formulários configurados com formatador de atividades . Você pode personalizar as atividades a serem incluídas neste tipo de fluxo.

Quando você segue um registro para exibi-lo na interface do Bate-papo do Connect, a conversa contém as mesmas informações do fluxo de atividades do registro. Os comentários inseridos na janela Bate-papo do Connect atualizam o fluxo de atividades do registro.

Visual Task Board

Transmite informações de atividade em tempo real para todos os cartões de tarefa no quadro de tarefas atual. Você pode clicar em um item no fluxo de atividades para abra o cartão de tarefa e exibem o fluxo de atividades do registro.

Anexos e imagens

Você pode adicionar e visualizar anexos e imagens no fluxo de atividades executando as seguintes ações:

- Cole uma imagem em um campo de diário e insira o texto em linha.
- Clique em um anexo para visualizá-lo. Use a opção de download para baixar o anexo localmente.
- Use a verificação antivírus para proteger contra infecções por vírus que podem ser introduzidas por anexos de arquivo. Depois de ser carregado, o sistema verifica automaticamente todos os arquivos em busca de vírus. Se um arquivo estiver infectado, você não poderá exibir ou baixar o arquivo.

Em menções

Chame a atenção de alguém em um registro mencionando-a com o caractere em um fluxo de atividades.

Nota: Os e-mails enviados para menção são executados na tabela live_notification e não são adicionados ao campo diário da tabela primária.

Tradução automática

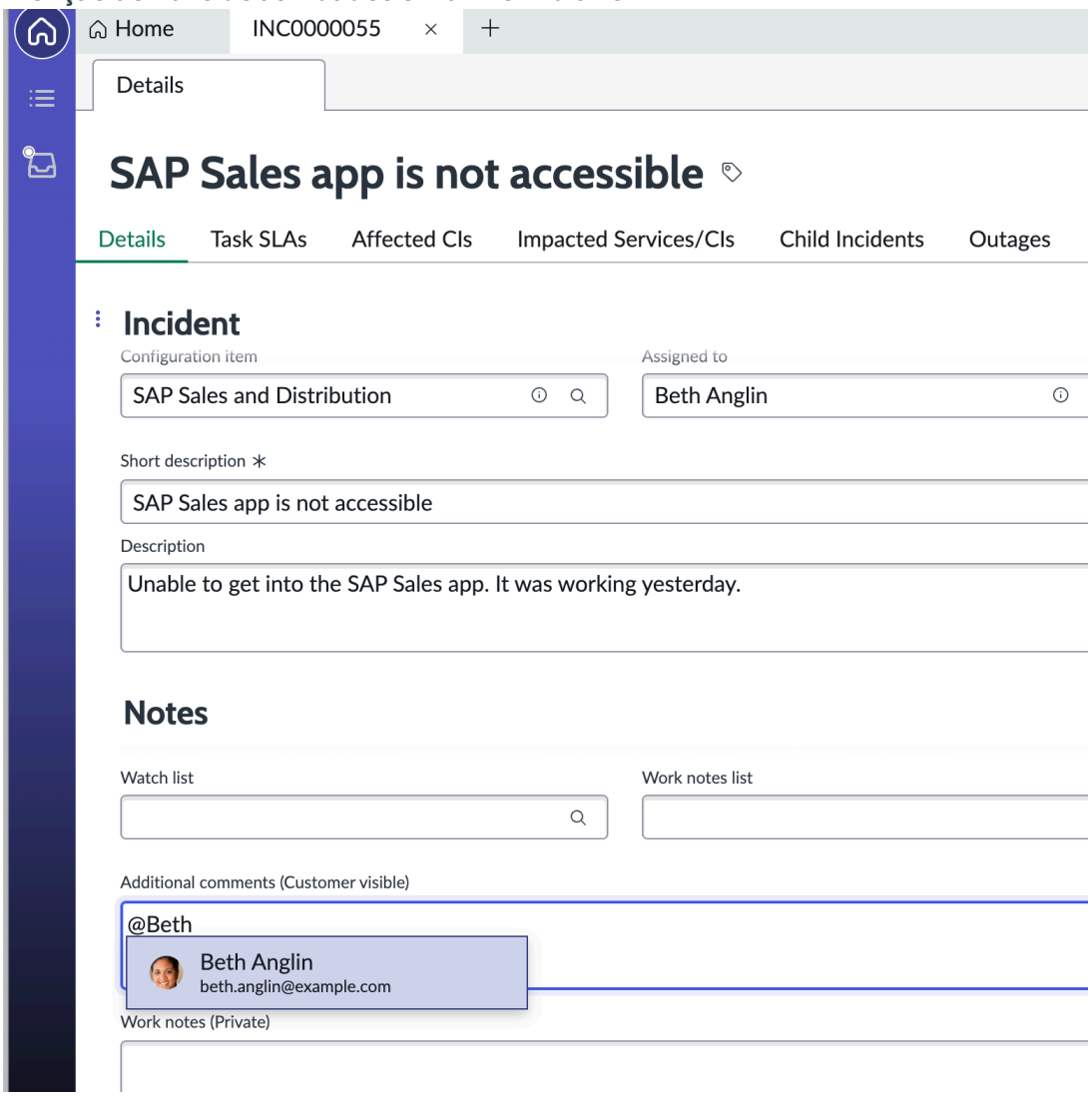
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Qualquer usuário pode usar menções de fluxo de atividades nos seguintes locais:

- Em um formulário, no formatador de atividades (IU principal).
- Em uma lista, em fluxo de atividades para um registro.
- Em um cartão Visual Task Board, no detalhes do cartão .
- Em um Connect gravar conversa .

Para mencionar alguém, insira Em caractere em um fluxo de atividades compatível. Em seguida, selecione um usuário na lista de sugestões para selecionar qualquer usuário na instância. Você pode ver quais usuários têm acesso ao registro e, se a presença estiver habilitada, quem está on-line. Insira qualquer outro texto e publique no fluxo de atividades. O exemplo a seguir mostra uma menção em um formulário.

Menção do fluxo de atividades em um formulário



Por padrão, você recebe uma notificação por e-mail quando alguém menciona você. Você pode desabilitar esse comportamento cancelando a assinatura da notificação por e-mail do Fluxo de atividades no seu preferências de notificação .

Se o Connect estiver habilitado, você poderá receber notificações adicionais, dependendo de você Siga o registro no Connect . Quando alguém menciona você em um registro que você não segue no Connect, você recebe as notificações do Connect habilitadas globalmente, bem como a notificação por e-mail de menção do fluxo de atividades. Se você seguir o

Tradução automática

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

registro no Connect, receberá notificações somente de acordo com seu preferências de notificação para a conversa de registro. Nesse caso, você não receberá a notificação por e-mail de menção do fluxo de atividades.

Nota: O sistema cria um registro na tabela NOTIFICATION [live_notification] sempre que um usuário é mencionado. O registro armazena as informações necessárias para gerar notificações.

Você pode filtrar e-mails no fluxo de atividades, por exemplo, e-mails de correspondência gerados automaticamente, selecionando . Selecione **Tipos de publicação** para marcar ou desmarcar as caixas dos tipos de e-mails e publicações exibidos no fluxo de atividades.

Nota: O fluxo de atividades exibe o nome e o sobrenome de um usuário ou seu nome de usuário/ID de usuário, dependendo da propriedade do sistema `glide.ui.activity.displayname`. As entradas antigas no fluxo de atividades exibirão um nome de usuário/ID de usuário diferente para o mesmo usuário, se o valor tiver sido alterado. Para obter mais informações, consulte KB1706641 .

Como criar uma declaração de condição usando o construtor de condição.

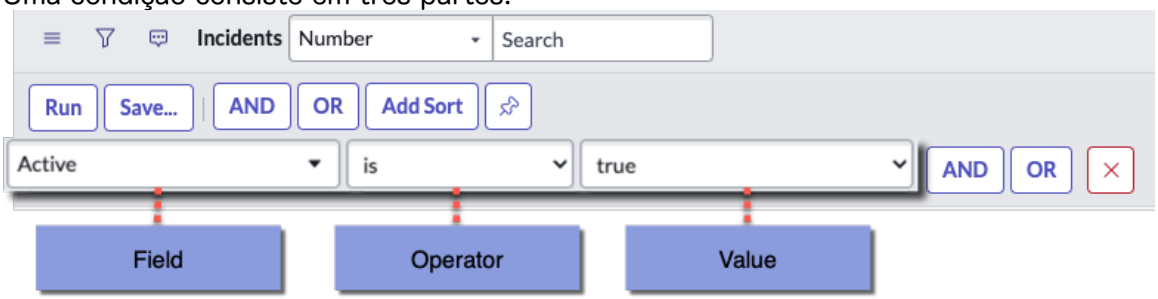
Um construtor de condição constrói uma declaração de condição com uma série de campos gerados contextualmente. Construtores de condição são usados em muitas operações, como criação de filtros, administração de pesquisas e administração de controle de acesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma condição consiste em três partes.



Parte	Descrição
Campo	Uma lista de seleção baseada na tabela e nos direitos de acesso do usuário. A lista de seleção pode incluir campos em tabelas relacionadas por referência com pontos.
Operador	Uma lista de seleção baseada no tipo de campo. Por exemplo, na tabela Incidente [incidente], o operador maior que não se aplica ao campo **Ativo**, mas se aplica ao campo **Prioridade**.
valor	Um campo de entrada de texto ou uma lista de seleção, dependendo do tipo de campo. Por exemplo, na tabela Incidente [incidente], o campo **Ativo** oferece uma lista de seleção com os valores **verdadeiro**, **falso**e **vazio**, enquanto o campo **Descrição resumida** oferece um campo de entrada de texto.

Procedimento

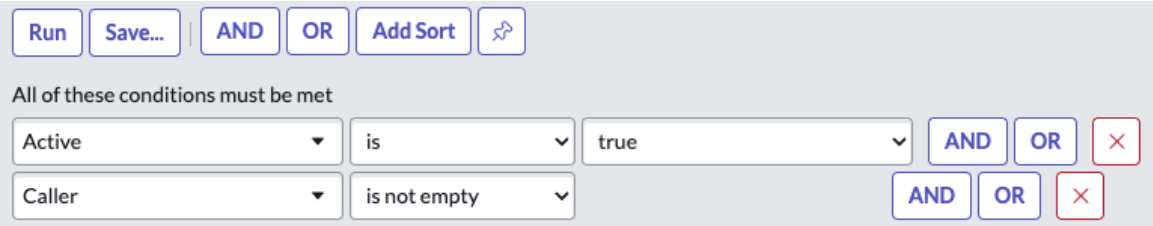
1. Para adicionar uma condição dependente, selecione **E** ou **OU** ao lado da condição.
2. Para adicionar uma condição de nível superior, selecione **E** ou **OU** na barra de ferramentas do construtor de condição acima das condições.

Tradução automática

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

3. Para remover uma condição, selecione o ícone de exclusão (X) ao lado da condição.

Exemplo de condição E no filtro da Lista v2



Construtor de condição

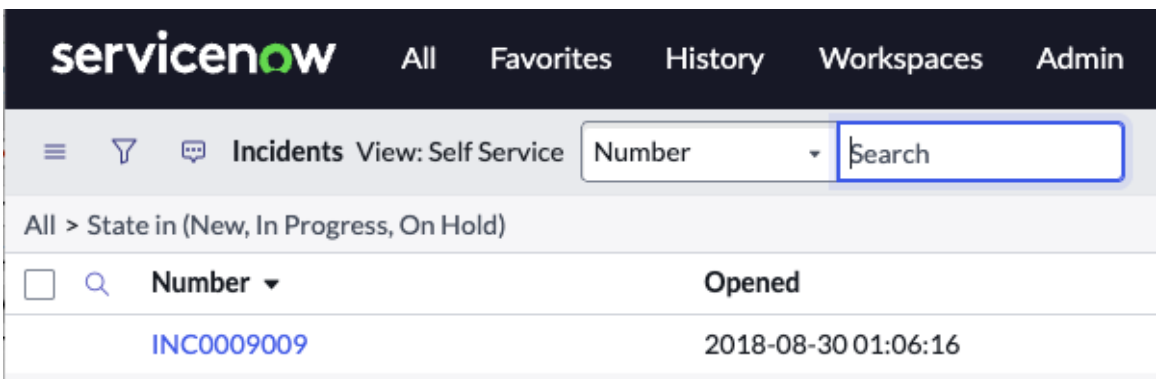
Um construtor de condição constrói uma declaração de condição com uma série de campos gerados contextualmente. Construtores de condição são usados em muitas operações, como criação de filtros, administração de pesquisas e administração de controle de acesso.

Formato do Construtor de condições

Uma condição consiste em três partes:

- Campo: Uma lista de seleção baseada na tabela e nos direitos de acesso do usuário. A lista de seleção pode incluir campos em tabelas relacionadas por referência com pontos.
- Operador: Uma lista de seleção baseada no tipo de campo. Por exemplo, na tabela Incidente [incidente], o operador maior que não se aplica ao campo **Ativo**, mas se aplica ao campo **Prioridade**.
- Valor: Um campo de entrada de texto ou uma lista de seleção, dependendo do tipo de campo. Por exemplo, na tabela Incidente [incidente], o campo **Ativo** oferece uma lista de seleção com os valores **verdadeiro**, **falso**e **vazio**, enquanto o campo **Descrição resumida** oferece um campo de entrada de texto.

As condições são exibidas acima das listas em IU principal como trilha, resumindo o que você selecionou.



Nota: A trilha do construtor de condições em IU principal a exibição de lista pode ser truncada dependendo dos valores de duas propriedades do sistema:

- `glide.ui.breadcrumb_max_entries`: especifica o número máximo de itens exibidos na trilha, com um padrão de 10.
- `glide.ui.export.choice_list_max_characters`especifica o número máximo de caracteres exibidos para uma lista de seleção na trilha, com um padrão de 80.

Para obter mais informações, consulte KB1962280 .

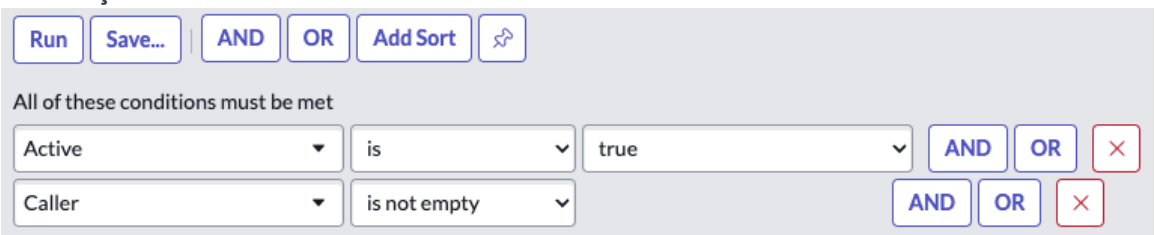
Tradução automática

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

Ações do construtor de condições

Você pode adicionar uma condição dependente clicando em **E.** ou **OU** ao lado da condição. Você pode adicionar uma condição de nível superior clicando em **E.** ou **OU** na barra de ferramentas do construtor de condições acima das condições. Você pode remover uma condição clicando no ícone de exclusão (X) ao lado da condição.

E condição no filtro



Para obter um exemplo de filtro com script, consulte o artigo da base de conhecimento Criando filtros JavaScript dinâmicos em relatórios .

Tópicos relacionados

Condições OR

Filtros

Referência com pontos para dados em tabelas relacionadas

Filtrando em campos vazios

A maioria das operações de filtro não retorna campos vazios em seu conjunto de resultados. Você pode criar um filtro que exiba registros com um valor de campo vazio, além de registros que correspondam às condições de filtro iniciais.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, ao exibir todos os registros atribuídos ao grupo Hardware, para incluir registros com um vazio **Grupo de atribuição** , conclua as etapas a seguir.

Procedimento

1. Crie a condição de filtro **[Grupo de atribuição] [É] [Hardware]** .

   Nota: Esta condição não retorna os registros em que **Grupo de atribuição** o campo está vazio.

2. Clique em **OU** ao lado da condição de filtro original.
3. Crie outra condição de filtro de **[Grupo de atribuição] [está vazio]** .
4. Execute o filtro.

Valores para campos de data/hora

Quando você filtra campos do tipo data/hora, como **Criado** em qualquer registro de tarefa, várias opções relacionadas ao tempo estão disponíveis, como **Hoje** , **Esta semana** , **Últimos 3 meses** e assim por diante.

Por exemplo, às 12:00 de 1 de junho, um usuário em Nova York filtra uma lista de incidentes usando **Criado em hoje** condição. A lista resultante mostra todos os incidentes criados durante as últimas doze horas: Entre meia-noite (00:00:00) e a hora atual do usuário, meio-dia (12:00:00), em 1 de junho. Um filtro para **Esta semana** Retorna incidentes criados entre a segunda-feira anterior à meia-noite para o dia e hora atuais.

Tradução automática

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

Um filtro para **Últimos 3 meses** retorna incidentes entre a meia-noite do primeiro dia do mês três meses completos atrás e o dia e hora atuais. Por exemplo, se você escolher **Últimos 3 meses** Em 15 de abril, os resultados mostram registros criados desde janeiro de 1 até abril de 15. Um filtro para **Últimos 12 meses** Retorna resultados de janeiro a janeiro.

Um filtro para **Semana passada** Retorna incidentes a partir da meia-noite do domingo da semana anterior que termina no domingo seguinte à meia-noite. Não inclui até os dias atuais. Por exemplo, se você escolher **Semana passada** Na quinta-feira, 17 de agosto, os resultados mostram registros criados de domingo, 6 de agosto, até domingo, 13 de agosto.

Para **ou antes** e. **ou após** filtros, use meia-noite como ponto de início ou término. Por exemplo, se você filtrar uma lista de incidentes criados **[Em ou depois] [ontem]** , a lista resultante mostra todos os incidentes criados à meia-noite de ontem ou mais tarde. Se for quinta-feira, 7 de agosto, e você filtrar uma lista de incidentes criados **[Em ou antes] [Semana passada]** , A lista resultante mostra todos os incidentes criados à meia-noite e antes da meia-noite de domingo, 3 de agosto, que é o final da semana passada.

Operadores e valores disponíveis para campos de data e hora

Você pode filtrar campos de data e hora usando os operadores e valores listados aqui.

Operadores disponíveis para campos de data/hora

Operador	Definição	Exemplo
depois	Retorna registros após o período de tempo especificado.	Uma execução de filtro **[Após] [Próximo mês]** Em 18 de abril de 2018 retornará registros a partir de 1 de junho.
em ou após	Retorna registros durante e após o período de tempo especificado.	Uma execução de filtro **[Em ou após] [Próximo mês]** Em 18 de abril de 2018 retornará registros de 1 de maio e posteriores.
em ou antes	Retorna registros durante e antes do período de tempo especificado.	Uma execução de filtro **[Em ou antes] [Próximo mês]** Em 18 de abril de 2018 retornará registros de 31 de maio e anteriores.
antes	Retorna registros antes do período de tempo especificado.	Uma execução de filtro **[Antes] [Próximo mês]** Em 18 de abril de 2018 retornará registros de antes de 1 de maio.
entre	Retorna registros entre as datas especificadas.	Uma execução de filtro **[entre]** 18 de abril de 2018 (00:00:00) e 19 de abril de 2018 (23:59:59) retornarão registros nas duas datas ou entre elas.
é qualquer valor	Retorna todos os registros, incluindo registros com valores vazios no campo especificado.	Uma lista de registros de incidentes filtrados **[Criado] [É qualquer coisa]** retorna todos os incidentes.
é diferente	Retorna registros dentro de um intervalo de tempo diferente de outro campo.	Uma lista de registros de incidentes filtrados **[Criado] [é diferente] [Ano] de [Encerrado]** retorna registros onde os valores estão em **[Criado]** e. **[Encerrado]** os campos estão em anos diferentes.
está vazio	Retorna registros em que o campo especificado não tem valor.	Uma lista de registros de incidentes filtrados em Encerrado **[está vazio]** Retorna registros em que o campo Encerrado não tem valor.
é menor que	Retorna registros em que um campo está dentro do intervalo de tempo especificado quando comparado a outro campo.	Uma lista de registros de incidentes filtrados **[Encerrado] [é menor que] [2] [horas] [depois de] [criado]** retornará resultados em que **[Encerrado]** o valor é inferior a 2 horas após **[Criado]** valor.

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para campos de data/hora

Operador	Definição	Exemplo
é maior que	Retorna registros em que um campo está além do intervalo de tempo especificado quando comparado a outro campo.	Uma lista de registros de incidentes filtrados **[Encerrado] [é mais de] [2] [horas] [depois de] [criado]** retornará resultados em que **[Encerrado]** o valor é superior a 2 horas após **[Criado]** valor.
não está vazio	Retorna registros em que o campo especificado tem um valor.	Uma lista de registros de incidentes filtrados **[Encerrado] [não está vazio]** Retorna resultados em que o campo Encerrado tem um valor.
é o mesmo que	Retorna registros em que os dois campos compartilham um intervalo de tempo especificado.	Uma lista de incidentes filtrados **[Criado] [é igual] [hora] que [Encerrado]** retorna registros em que o registro **[Criado]** e. **[Encerrado]** os campos estão na mesma hora.
não seja em	Retorna registros que não correspondem ao valor especificado.	Um filtro de **[Não em] [Hoje]** retorna registros que não correspondem à data atual.
em	Retorna registros no valor especificado.	Uma execução de filtro **[Em] [Hoje]** Em 18 de abril de 2018 retornará registros a partir de 18 de abril.
relativo	Retorna registros com um intervalo de tempo especificado antes ou depois da hora atual.	Um filtro executado em **[Criado] [Relativo] [Antes] [5] [Minutos] [ago]** executar às 12:00:00 retorna registros de antes das 11:55:00 da mesma data.
tendência	Retorna registros em, depois e/ou antes de uma hora especificada do dia, dia da semana, semana do ano, mês, trimestre ou ano.	Um filtro de **[Criado] [tendência] [segunda-feira]** retorna registros em que **[Criado]** A data cai em uma segunda-feira.

Valores disponíveis para campos de data/hora

Valor	Definição	Exemplo
Hora/minuto atual	Retorna registros correspondentes à hora ou minuto atual	Uma execução de filtro **[Ativado] [Hora atual]** Em 18 de abril (12:02:00), retornaria registros de 18 de abril (12:00:00) a 18 de abril (12:59:59)
Último **n** minutos/horas/ dias/semanas/ meses/trimestres/ anos	Retorna registros dentro do período de tempo selecionado anteriormente, começando com o início desse intervalo de tempo.	Uma execução de filtro **[Em] [últimos 3 meses]** Em 18 de abril, retornaria registros de janeiro de 1 até abril de 18. **Nota:** Anos retorna resultados de janeiro a janeiro.
Próximo **n** semanas/meses/ trimestres/anos	Retorna registros no próximo período selecionado, incluindo registros com valores até o final desse intervalo de tempo.	Uma execução de filtro **[Em] [Próximo ano]** Em 18 de abril de 2018 retornará todos os registros com data em 2019, incluindo datas em 2019 após 18 de abril.
Um ano atrás	Retorna registros da hora atual, um ano atrás até o final do mês atual	Uma execução de filtro **[Em] [Um ano atrás]** Em 18 de abril de 2018 (12:00:00) retornará registros de 18 de abril de 2017 (12:00:00) a 30 de abril (23:59:59)

Tradução automática

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

Valores disponíveis para campos de data/hora

Valor	Definição	Exemplo
Esta semana/mês/trimestre/ano	Retorna registros com o período de tempo selecionado no momento.	Uma execução de filtro **[Em] [Esta semana]** Em 18 de abril de 2018 retornará registros de 15 de abril (00:00:00) a 21 de abril (23:59:59)
Hoje	Retorna registros entre a meia-noite do dia atual e a meia-noite do dia seguinte	Uma execução de filtro **[Em] [Hoje]** Em 18 de abril de 2018 retornará registros de 18 de abril (00:00:00) a 18 de abril (23:59:59)
Amanhã	Retorna registros entre a meia-noite (00:00:00) e a hora atual.	Uma execução de filtro **[Em] [Amanhã]** Em 18 de abril de 2018 retornará registros de 19 de abril (00:00:00) a 19 de abril (23:59:59)
Ontem	Retorna registros entre a meia-noite do dia anterior e a meia-noite do dia atual.	Uma execução de filtro **[On] [Ontem]** Em 18 de abril de 2018 retornará registros de 17 de abril (00:00:00) a 17 de abril (23:59:59)

Comparando valores de campo

A comparação de campos permite que os usuários avaliem a igualdade entre campos na mesma tabela ou em tabelas relacionadas usando operadores no Construtor de condições.

Além disso, você pode comparar campos de tipo de data para determinar se os valores estão dentro de um determinado intervalo entre si. Por exemplo, você pode comparar a data de início planejada de uma tarefa com a data de início real. Você pode usar comparações de campo em uma exibição de lista e para gerar relatórios.

A função primária da comparação de campos é avaliar se dois campos em um registro ou registro relacionado têm valores idênticos. Por exemplo, você pode criar um filtro para exibir todos os incidentes cujos **Solicitante** o campo faz referência ao mesmo registro de usuário que **Encerrado por** campo.

Operadores disponíveis

A comparação de campos fornece vários operadores de filtro para comparar valores de campo.

- **[é o mesmo]** se dois valores de campo forem iguais, será avaliado como verdadeiro.
- **[é diferente]** se dois valores de campo não forem iguais, será avaliado como verdadeiro.
- **[é menor que]** se dois valores de data estiverem dentro de um intervalo definido pelo usuário um do outro, será avaliado como verdadeiro.
- **[é maior que]** se dois valores de data não estiverem dentro de um intervalo definido pelo usuário um do outro, será avaliado como verdadeiro.

Comparando valores da lista de seleção

A comparação de campos compara o dicionário **Valor** campo de uma lista de seleção, não **Rótulo** valor. Por exemplo, um incidente de alta prioridade tem um valor de prioridade de **1**, não **1 - Alto** . Para encontrar o. **Valor** de uma opção, clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar Dicionário** . . **Opções** a lista relacionada mostra o. **Valor** para cada opção.

Tradução automática

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

Comparando campos vazios

Por padrão, a maioria das operações de filtro não retorna campos vazios em seu conjunto de resultados. Para incluir registros com campos vazios em um conjunto de resultados, adicione uma condição de filtro para o operando esquerdo com um operador de **[está vazio]** . Para obter mais informações, consulte Filtrando em campos vazios.

Usando operadores e operandos

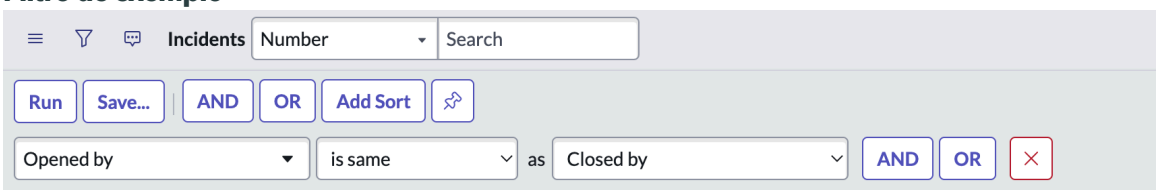
Ao comparar campos, os dois campos que estão sendo comparados são chamados operando esquerdo e operando direito. O tipo de campo selecionado no operando esquerdo e o operador selecionado determinam quais operandos direitos estão disponíveis. Ao usar o. **[é o mesmo]** ou **[é diferente]** , as opções de operando direito incluem somente campos do mesmo tipo de campo, como **Cadeia de caracteres** ou **Inteiro** , como operando esquerdo.

Por exemplo, um filtro na tabela Tarefa [task] com um operando esquerdo de **[Aberto por]** e um operador de **[é o mesmo]** , só permite que você escolha campos de referência do usuário, como **[Encerrado por]** no operando direito.

. **[é maior que]** e. **[é menor que]** os operadores só estão disponíveis com campos de tipo de data.

Este filtro de exemplo retorna registros em que o usuário que abriu o registro também fechou o registro.

Filtro de exemplo



Campos comparáveis

A comparação de campos oferece suporte à comparação de vários campos. Os campos comparáveis incluem os seguintes tipos:

- Campos de cadeia de caracteres, opção, inteiro e booliano: Retornará verdadeiro se ambos os valores corresponderem.
- Campos de referência: Retorna verdadeiro se ambos os campos de referência se referirem ao mesmo registro.
- Campos de data e hora: Pode corresponder a valores de data com base em hora, dia, semana, mês, trimestre, ou ano. Além disso, você pode avaliar se duas datas se enquadram em um determinado intervalo uma da outra.

Nota: A comparação de campos não é compatível com registro, palavra-chave, script, duração, lista, ou campos HTML.

Comparando datas

A comparação de datas permite avaliar a igualdade entre dois componentes da data, como a hora do dia ou a data em um mês. Além disso, você pode avaliar se duas datas se enquadram em um determinado intervalo uma da outra.

As comparações de datas são baseadas no fuso horário do usuário ativo. Por exemplo, como um usuário no fuso horário PST, um filtro de **[Criado] [é mesmo] [Dia] que [Encerrado]**

Tradução automática

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

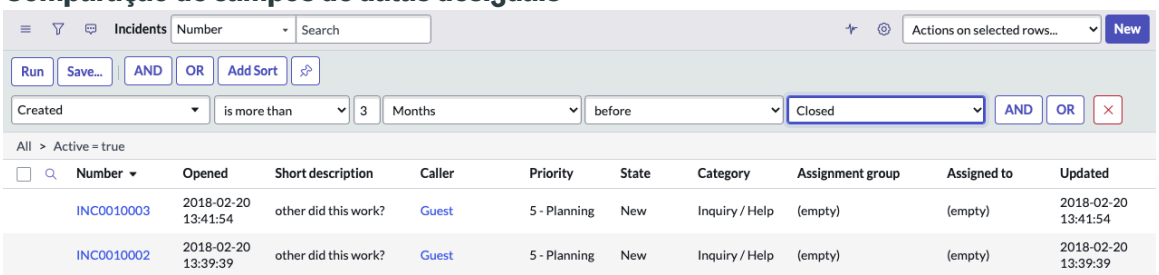
Avalia verdadeiro para um incidente criado às 6 PST e encerrado às 3:00 PST, pois ambos os horários estão no mesmo dia. No entanto, um usuário no fuso horário GMT não veria esse mesmo registro de incidente em resposta ao filtro de exemplo; no GMT, esses horários não caem na mesma data.

Você pode Avalie a igualdade entre valores de data e você pode avaliar datas desiguais em um intervalo.

Avalie datas desiguais em um intervalo

Você pode comparar valores de campo de data desiguais avaliando se duas datas estão dentro de um determinado intervalo uma da outra. Por exemplo, você pode criar um filtro de **[Criado em] [é mais de] [3] [meses] [antes de] Encerrado]** para exibir todos os registros que foram criados pelo menos três meses antes de serem encerrados. O valor numérico especificado, como o valor **3** no exemplo, deve ser um número inteiro de não mais de dois dígitos. Para avaliações de diferenças maiores que 99 unidades, selecione uma unidade de tempo menos granular, como **Meses** em vez de **Dias** .

Comparação de campos de datas desiguais



Opções de comparação de data do campo de seleção

Campo de opção	Opções de comparação de datas
Operador	é maior que, é menor que
Unidade de tempo	Horas, Dias, Semanas, Meses, Trimestres, anos
Posição relativa das datas	antes, depois, antes ou depois

Avalie a igualdade entre valores de data

A comparação de datas avalia uma correspondência para um dos vários incrementos de data.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

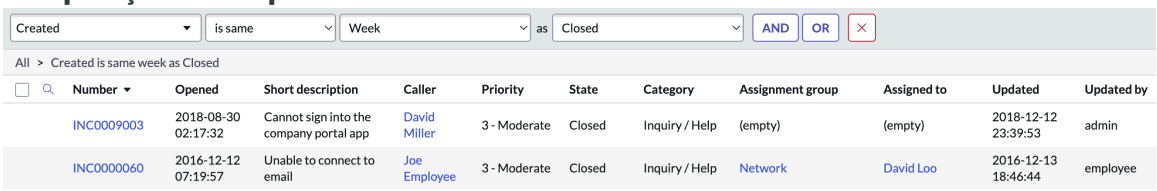
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar granularidade para a hora, dia, semana, mês, trimestre, ou ano. Por exemplo, o filtro **[Criado em] [é igual] [Semana] que [Encerrado]** retorna registros que foram encerrados na mesma semana em que foram abertos. Ao executar este tipo de filtro, certifique-se de especificar o ano em uma condição de filtro adicional de **[Criado] [é igual] [ano] que [Encerrado]** para eliminar registros que foram criados um ano antes de serem encerrados.

Tradução automática

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

Comparação do campo de data



Procedimento

1. No construtor de condições, crie uma nova condição.
2. Selecione um campo de data na lista de seleção de operando à esquerda.
3. Selecione **[é o mesmo]** ou **[é diferente]** na lista de seleção do operador.
   Uma lista de seleção adicional é exibida.
4. Selecione a granularidade na lista de seleção de intervalo de datas.

Descrições do intervalo de datas

Intervalo de datas	Descrição
Hora	Filtros na hora do dia.
Dia	Filtros no dia do mês, não na data. Por exemplo, um valor de dia de 1 de agosto corresponde a um valor de dia de 1 de setembro.
Semana	Filtros na semana do ano. A ServiceNow define uma semana como domingo a sábado para fins de Comparação de campos.
Mês	Filtros no mês do ano. Por exemplo, qualquer data em dezembro retorna o mês de 12 do ano.
Trimestre	Filtros no trimestre do ano.
Ano	Filtros no ano.

5. Selecione um campo de data diferente na lista de seleção de operando à direita.
6. Clique em **Executar**.

Operadores disponíveis para filtros e consultas

O sistema fornece um conjunto de operadores para uso com filtros, construtores de condição e consultas codificadas. O tipo de dados de um campo determina quais operadores estão disponíveis para ele.

Operadores disponíveis para construtores de condições

Operadores disponíveis para construtores de condições

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
E	[Ativo][is][true] [AND][Solicitante] [não está vazio]	^	Verdadeiro	Todos os registros que têm os seguintes itens:

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para construtores de condições

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
				• **Ativo** o campo é **Verdadeiro** • **Solicitante** o campo tem qualquer valor
OU condição	[Descrição resumida][está vazio][OU] [Descrição][está vazio]	OU	Short_descriptionISEMPTY	Todos os registros que têm pelo menos um dos seguintes: • **Descrição resumida** o campo não tem valor • **Descrição** o campo não tem valor
OU filtro	Todas estas condições devem ser atendidas [Descrição resumida][está vazio] OU todas essas condições devem ser atendidas [Descrição][não está vazio]	NQ *nova consulta*	Short_descriptionISEMPTY	Todos os registros que têm pelo menos um dos seguintes: • **Descrição resumida** o campo não tem valor • **Descrição** o campo não tem valor

Operadores disponíveis para campos de cadeia de caracteres

Operadores disponíveis para campos de cadeia de caracteres

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
começa com	[Descrição resumida][Começa com][SAP]	COMEÇA COM	Short_descriptionSTARTSWITHSAP	Todos os registros nos quais os caracteres "SAP" aparecem no

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para campos de cadeia de caracteres

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
				início do valor de **Descrição resumida** campo.
termina com	[Descrição resumida] [Termina com] [indisponibilidade]	• % • ENDSWITH	Short_descriptionENDSWITHindisponibilidade	Todos os registros nos quais a cadeia de caracteres "indisponibilidade" aparece no final do valor de **Descrição resumida** campo.
contém	[Descrição resumida][Contém] [SAP]	• * • CURTIR	Short_descriptionLIKESAP	Todos os registros nos quais os caracteres "SAP" aparecem em qualquer lugar no valor do **Descrição resumida** campo.
não contém	[Descrição resumida][Não contém][SAP]	• !* • NÃO GOSTO	LIKESAP short_descriptionNOT	Todos os registros nos quais os caracteres "SAP" não aparecem em nenhum lugar no valor de **Descrição resumida** campo.
é	[Descrição resumida][is] [Armazenamento de rede indisponível]	=	Armazenamento de rede indisponível	Todos os registros em que **Descrição resumida** Não diz mais nada, mas "O armazenamento de rede não está disponível".
não é	[Descrição resumida][não é] [Armazenamento de rede indisponível]	!=	Armazenamento de rede indisponível	Todos os registros nos quais o valor de **Descrição resumida** O campo diz qualquer coisa, mas "O armazenamento de rede não está disponível".
está vazio	[Descrição resumida][está vazio]	ISEMPTY	Short_descriptionISEMPTY	Todos os registros nos quais não há valor em

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para campos de cadeia de caracteres

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
				Descrição resumida campo.
não está vazio	[Descrição resumida][não está vazio]	ISNOTEMPTY	Short_descriptionISNOTEMPTY	Todos os registros nos quais há algum valor em **Descrição resumida** campo.
é qualquer valor	[Descrição resumida][É qualquer coisa]	ANYTHING	Short_descriptionANYTHING	Todos os registros em que **Descrição resumida** o campo é um dos seguintes: • qualquer valor • vazio • NULO
a cadeia de caracteres está vazia	[Descrição resumida][é uma cadeia de caracteres vazia]	EMPTISTRING	Short_descriptionEMPTYSTRING	Todos os registros nos quais não há valor em **Descrição resumida** campo.
menor que ou é	[Descrição resumida][Menor que ou é][s]	<=	short_descriptionlt	Todos os registros nos quais a cadeia de caracteres no **Descrição resumida** o campo é um dos seguintes: • a primeira letra é qualquer letra entre "a" e "s" • o valor exato é "s"
maior que ou é	[Descrição resumida][Maior que ou é][s]	>=	short_description>	Todos os registros nos quais a cadeia de caracteres no **Descrição resumida** o campo é um dos seguintes:

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para campos de cadeia de caracteres

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
				• a primeira letra é qualquer letra entre "s" e "z" • o valor exato é "s"
entre	[Descrição resumida][entre][q] e [t]	ENTRE	Short_descriptionBETWEENQ em t	Todos os registros em que a primeira letra em **Descrição resumida** o campo é "q", "r", "s" ou "t".
é o mesmo que	[Descrição resumida][é igual] a [Descrição]	SAMEAS	Short_descriptionSAMEASdescription	Todos os registros nos quais existem valores correspondentes para **Descrição resumida** e. **Descrição** campos.
é diferente	[Descrição resumida][é diferente] de [Descrição]	NSAMEAS	Short_descriptionNSAMEASdescription	Todos os registros nos quais existem valores diferentes para **Descrição resumida** e. **Descrição** campos.

Operadores disponíveis para campos de referência

Operadores disponíveis para campos de referência

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
é	[Solicitante][É][Don Goodliffe]	=	e-mail: 9eee1b13dc6112271007f9e10efdb69cd0	Todos os registros em que **Solicitante** Não é mais ninguém, mas Don Goodliffe.
não é	[Solicitante][Não é] [Don Goodliffe]	!=	caller_id	Todos os registros em que **Solicitante** O campo é preenchido por qualquer

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para campos de referência

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
				registro de usuário, exceto por Don Goodliffe.
está vazio	[Solicitante][está vazio]	ISEMPTY	Caller_idISEMPTY	Todos os registros em que **Solicitante** o campo não tem valor.
não está vazio	[Solicitante][não está vazio]	ISNOTEMPTY	Caller_idISNOTEMPTY	Todos os registros nos quais há algum valor em **Solicitante** campo.
começa com	[Solicitante] [Começa com] [Don]	COMEÇA COM	Caller_idSTARTSWITHDon	Todos os registros nos quais o nome está no **Solicitante** O campo começa com "Don".
termina com	[Solicitante] [Termina com] [liffe]	• % • ENDSWITH	Caller_idENDSWITHliffe	Todos os registros nos quais o nome está no **Solicitante** o campo tem as letras "liffe" no final
contém	[Solicitante] [contém][on]	• * • CURTIR	Caller_idLIKEon	Todos os registros em que os caracteres "em" aparecem em qualquer lugar no nome do **Solicitante** campo.
não contém	[Solicitante][não contém][on]	• !* • NÃO GOSTO	LIKEon Caller_idNOT	Todos os registros nos quais os caracteres "em" não aparecem em nenhum lugar no nome do **Solicitante** campo.
é qualquer valor	[Solicitante][É qualquer coisa]	ANYTHING	Caller_idANYTHING	Todos os registros em que **Solicitante** o campo é um dos seguintes: • qualquer valor • vazio • NULO

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para campos de referência

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
é o mesmo que	[Solicitante][é igual] a [Atribuído a]	SAMEAS	Caller_idSAMEASassigned_to	Todos os registros nos quais o mesmo registro de usuário é referenciado em **Solicitante** e. **Atribuído a.** campos.
é diferente	[Solicitante][é diferente] de [Atribuído a]	NSAMEAS	Caller_idNSAMEASassigned_to	Todos os registros nos quais o usuário registra no **Solicitante** e. **Atribuído a.** os campos não correspondem.
a cadeia de caracteres está vazia	[Solicitante][é uma cadeia de caracteres vazia]	EMPTISTRING	Caller_idEMPTySTRING	Todos os registros em que **Solicitante** o campo não tem valor.
é (dinâmico)	[Solicitante][É (dinâmico)][eu]	DYNAMIC	Caller_idDYNAMIC5	Todos os registros nos quais o registro de usuário preenche **Solicitante** campo.
está na hierarquia	[Gerente][Está na hierarquia] [Hierarquia do gerente] começando em [Don Goodliffe], que é [Incluído]	IN_HIERARCHY	Gerenciador IN_HIERARCHY	Todos os registros de gerentes em que o gerente é Don Goodliffe ou um usuário que se reporta a Don Goodliffe.
está na hierarquia (dinâmico)	[Gerente][Está na hierarquia (dinâmica)] [Hierarquia do gerente] começando em [ME], que é [Incluído]	IN_HIERARCHY_DYNAMIC	Manager IN_HIERARCHY_DYNAMIC	Todos os registros em toda a hierarquia de gerentes em que o gerente é você ou um usuário subordinado a você.

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para campos de referência

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
				Nota: Uma hierarquia de registro entre registros relacionados na mesma tabela deve ser estabelecida antes que você possa usar este operador. Consulte Criando consultas hierárquicas .

Nota: Nem todos os operadores estão disponíveis para todos os tipos de referência. Dependendo da referência selecionada, você pode ver uma lista mais curta de operadores.

Operadores disponíveis para campos de seleção que contêm cadeias de caracteres

Operadores disponíveis para campos de seleção que contêm cadeias de caracteres

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
é	[Subcategoria][is][E-mail]	=	e-mail	Todos os registros em que **Subcategoria** não é nada mais, mas **E-mail** .
não é	[Subcategoria][não é][E-mail]	!=	e-mail	Todos os registros em que **Subcategoria** o campo é preenchido por qualquer valor, exceto **E-mail** .
é um dos	[Subcategoria][é uma das][DB2, MS SQL Server, Oraclel]	IN	SubcategóriaINdb2, sql Server, oracle	Todos os registros em que **Subcategoria** o campo é preenchido por um dos seguintes valores:

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para campos de seleção que contêm cadeias de caracteres

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
				• DB2 • MS SQL Server • Oraclel
não é um dos	[Subcategoria][não é uma das][DB2, MS SQL Server, Oraclel]	NÃO ESTÁ EM	SubcategoryNOT INdb2, sql Server, oracle	Todos os registros em que **Subcategoria** o campo é preenchido por qualquer coisa, exceto os seguintes valores: • DB2 • MS SQL Server • Oraclel
contém	[Subcategoria] [contém][em]	CURTIR	SubcategóriaLIKEem	Todos os registros nos quais os caracteres "em" aparecem em qualquer lugar no valor do **Subcategoria** campo.
começa com	[Subcategoria] [Começa com][em]	COMEÇA COM	SubcategoriaStartsWITHem	Todos os registros nos quais os caracteres "em" aparecem no início do valor de **Subcategoria** campo.
termina com	[Subcategoria] [Termina com][il]	• % • ENDSWITH	SubcategóriaENDSWITHil	Todos os registros nos quais os caracteres "il" aparecem no final do valor de **Subcategoria** campo.
não contém	[Subcategoria][não contém][em]	NÃO GOSTO	SubcategoriaNOT LIKEem	Todos os registros nos quais os caracteres "em" não aparecem em nenhum lugar no valor de

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para campos de seleção que contêm cadeias de caracteres

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
				Subcategoria campo.
é qualquer valor	[Subcategoria][É qualquer coisa]	ANYTHING	ANYTHING	Todos os registros em que **Subcategoria** o campo é um dos seguintes: • qualquer valor • vazio • NULO
é o mesmo que	[Subcategoria][is same] a [Category]	SAMEAS	SubcategóriaSAMEAScategoria	Todos os registros nos quais existem valores correspondentes para **Subcategoria** e. **Categoria** campos.
é diferente	[Subcategoria] [é diferente] de [Categoria]	NSAMEAS	SubcategoriaNSAMEAScategoria	Todos os registros nos quais existem valores diferentes para **Subcategoria** e. **Categoria** campos.

Operadores disponíveis para campos de seleção que contêm números inteiros

Operadores disponíveis para campos de seleção que contêm números inteiros

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
é	[Impacto][is][1 - Alto]	=	impacto: 1	Todos os registros nos quais o valor em **Impacto** o campo não é nada além de **1 - Alto** .
não é	[Impacto][Não é][1 - Alto]	!=	1	Todos os registros nos quais o valor em **Impacto** o campo é qualquer coisa, menos **1 - Alto** .
é um dos	[Impacto][É um de][1 - Alto, 2 - Médio]	IN	Impactem1.2	Todos os registros em que **Impacto** o campo é preenchido

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para campos de seleção que contêm números inteiros

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
				por um dos seguintes valores: • **1 - Alto** • **2 - Médio**
não é um dos	[Impacto][Não é um de][1 - Alto, 2 - Médio]	NÃO ESTÁ EM	ImpactNOT em1.2	Todos os registros em que **Impacto** o campo é preenchido por qualquer coisa, exceto os seguintes valores: • **1 - Alto** • **2 - Médio**
está vazio	[Impacto][está vazio]	VAZIO	ImpactISEMPTY	Todos os registros em que **Impacto** o campo não tem valor.
não está vazio	[Impacto][não está vazio]	NOTEMPTY	ImpactISNOTEMPTY	Todos os registros em que **Impacto** o campo tem qualquer valor.
menor que	[Impacto][Menos de][2 - Médio]	<	impacto inferior a 2	Todos os registros em que **Impacto** o campo tem um valor de **1 - Alto** .
maior que	[Impacto][Maior que][2 - Médio]	>	impacto>2	Todos os registros em que **Impacto** o campo tem um valor de **3 - Baixo**
menor que ou é	[Impacto][Menor que ou é][2 - Médio]	<=	impacto: 2	Todos os registros em que **Impacto** o campo tem um valor de **1 - Alto** ou **2 - Médio** .
maior que ou é	[Impacto][Maior que ou é][2 - Médio]	>=	2	Todos os registros em que **Impacto** o campo tem um valor de **2 - Médio** ou **3 - Baixo** .
entre	[Impacto][Entre][1 - Alto] e [3 - Baixo]	ENTRE	ImpactBETWEEN1 a 2	Todos os registros em que **Impacto** o campo tem um dos seguintes valores:

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para campos de seleção que contêm números inteiros

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
				• **1 - Alto** • **2 - Médio** • **3 - Baixo** .
é qualquer valor	[Impacto][É qualquer coisa]	ANYTHING	ImpactANYTHING	Todos os registros em que **Impacto** o campo é um dos seguintes: • qualquer valor • vazio • NULO
é o mesmo que	[Impacto][é o mesmo] que [Urgência]	SAMEAS	ImpactSAMEASUrgência	Todos os registros nos quais existem valores correspondentes para **Impacto** e. **Urgência** campos.
é diferente	[Impacto][é diferente] de [urgência]	NSAMEAS	ImpactNSAMEASUrgência	Todos os registros nos quais existem valores diferentes para **Impacto** e. **Urgência** campos.

Nota: Os operadores "Menor que ou é" e "Maior que ou é" não são compatíveis com campos inteiros no Construtor de condições. Em vez disso, use uma condição com script.

Operadores disponíveis para campos de data/hora

Operadores disponíveis para campos de data/hora

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
em	[ANS vencido][em] [Hoje]	Hoje	javascript:gs.daysAgoStart(0) javascript:gs.daysAgoEnd(0)	Todos os registros nos quais o valor de **ANS vencido** o campo corresponde à data de hoje.
não seja em	[ANS vencido][Não em][Hoje]	NOTãoHoje	javascript:gs.daysAgoStart(0) javascript:gs.daysAgoEnd(0)	Todos os registros nos quais o valor de **ANS vencido**

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para campos de data/hora

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
				qualquer outra data, exceto hoje.
antes	[ANS vencido] [Antes][Hoje]	<	javascript:gs.dayagoStart(0)	Todos os registros nos quais o valor de **ANS vencido** qualquer data anterior a hoje.
em ou antes	[ANS vencido][em ou antes][Hoje]	<=	javascript:gs.daysAgoEnd(0)	Todos os registros nos quais o valor de **ANS vencido** o campo é um dos seguintes: • qualquer data anterior a hoje • hoje
depois	[ANS vencido] [Depois][Hoje]	>	javascript:gs.daysagoend(0)	Todos os registros nos quais o valor de **ANS vencido** qualquer data posterior a hoje.
em ou após	[ANS vencido][em ou após][Hoje]	>=	javascript:gs.daysAgoStart(0)	Todos os registros nos quais o valor de data para **ANS vencido** o campo é um dos seguintes: • hoje • qualquer data posterior a hoje
entre	[ANS vencido] [Entre][Ontem] e [Hoje]	ENTRE	javascript:gs.daysAgoStart(1) javascript:gs.daysAgoEnd(0)	Todos os registros nos quais o valor de **ANS vencido** o campo é a data de ontem ou de hoje.
tendência (em ou após)	[ANS vencido] [tendência][em ou após][segunda-feira]	DATEPART	javascript:gs.datePart('dayofweek','ge','monday')	Todos os registros em que a data está no **ANS vencido** Qualquer dia da semana, exceto um domingo.
tendência (em ou antes)	[ANS vencido] [tendência][em ou	DATEPART	javascript:gs.datePart('dayofweek','LE','monday')	Todos os registros em que a data está no **ANS vencido**

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para campos de data/hora

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
	antes][segunda-feira]			O campo está em um domingo ou uma segunda-feira.
tendência (após)	[ANS vencido][tendência][depois][segunda-feira]	DATEPART	javascript:gs.datePart('dayofweek','today','GT')	Todos os registros em que a data está no **ANS vencido** Qualquer dia da semana, exceto domingo ou segunda-feira.
tendência (antes)	[ANS vencido][tendência][antes][segunda-feira]	DATEPART	javascript:gs.datePart('dayofweek','today','LT')	Todos os registros em que a data está no **ANS vencido** O campo está em um domingo.
tendência (ativada)	[ANS vencido][tendência][em][segunda-feira]	DATEPART	javascript:gs.datePart('dayofweek','today','EE')	Todos os registros em que a data está no **ANS vencido** O campo está em uma segunda-feira.
relativo (após)	[ANS vencido][Relativo][Depois][1][Horas][ago]	RELITIVATE	sla_dueRELATIVEGT a uma hora atrás às 1	Todos os registros em que a hora no **ANS vencido** o campo não está mais de uma hora antes da hora em que você inseriu a consulta.
relativo (antes)	[ANS vencido][Relativo][Antes][1][Horas][ago]	RELTIVELT	sla_dueRELATIVEELT a uma hora atrás às 1	Todos os registros em que a hora no **ANS vencido** menos de uma hora antes da hora em que você inseriu a consulta.
está vazio	[ANS vencido][está vazio]	ISEMPTY	DueISEMPTY	Todos os registros em que **ANS vencido** o campo não tem valor.
não está vazio	[ANS vencido][não está vazio]	ISNOTEMPTY	DueISNOTEMPTY	Todos os registros em que **ANS vencido** é preenchido por qualquer valor.
é qualquer valor	[ANS vencido][É qualquer coisa]	ANYTHING	DueANYTHING	Todos os registros em que **ANS**

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para campos de data/hora

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
				vencido o campo é um dos seguintes: • qualquer valor • vazio • NULO
é o mesmo que	[ANS vencido][é igual] a [Atividade atrasada]	SAMEAS	ans_dueSAMEASactivity_due no dia	Todos os registros nos quais há valores correspondentes para **ANS vencido** e. **Vencimento da atividade** campos.
é diferente	[ANS vencido] [é diferente] de [Atividade atrasada]	NSAMEAS	ans_dueNSAMEASactivity_due no dia	Todos os registros nos quais há valores diferentes para **ANS vencido** e. **Vencimento da atividade** campos.
é maior que	[ANS vencido][É maior que][1][Dias] [Antes][Atividade atrasada]	MAIS DO QUE	ans_dueMORETHANactivity_due no dia anterior às 1	Todos os registros nos quais o valor de data para **ANS vencido** o campo é dois ou mais dias anteriores à data em **Vencimento da atividade** campo.
é menor que	[ANS vencido][é menor que][3][Dias] [Antes][Atividade atrasada]	MENOR	ans_dueLESSTHANactivity_due no dia anterior às 3	Todos os registros nos quais o valor de data para **ANS vencido** o campo não é mais de três dias antes da data em **Vencimento da atividade** campo.

Operadores disponíveis para campos numéricos

Operadores disponíveis para campos numéricos

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
é	[Contagem de reatribuições][is][0]	=	reassignment_count: 0	Todos os registros em que **Contagem**

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para campos numéricos

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
				de reatribuições não é nada mais, mas **0** .
não é	[Contagem de reatribuições][não é][0]	!=	reassignment_count!=0	Todos os registros nos quais o valor de **Contagem de reatribuições** qualquer número, mas **0** .
está vazio	[Contagem de reatribuições][está vazio]	VAZIO	Reassignment_countISEMPTY	Todos os registros nos quais não há valor em **Contagem de reatribuições** campo.
não está vazio	[Contagem de reatribuições][não está vazio]	NOTEMPTY	Reassignment_countISNOTEMPTY	Todos os registros em que há qualquer número no **Contagem de reatribuições** campo.
menor que	[Contagem de reatribuições][Menos de][2]	<	reassignment_count>2	Todos os registros nos quais o valor em **Contagem de reatribuições** qualquer número menor que (mas não igual a) **2** .
maior que	[Contagem de reatribuições][Maior que][2]	>	reassignment_count>2	Todos os registros nos quais o valor em **Contagem de reatribuições** qualquer número é maior que (mas não igual a) **2** .
menor que ou é	[Contagem de reatribuições][Menor que ou é][2]	<=	reassignment_count:2	Todos os registros nos quais o valor em **Contagem de reatribuições** o campo é um dos seguintes: • um número menor que 2 • 2

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para campos numéricos

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
maior que ou é	[Contagem de reatribuições][Maior que ou é][2]	>=	reassignment_count>2	Todos os registros nos quais o valor em **Contagem de reatribuições** o campo é um dos seguintes: • 2 • um número maior que 2
entre	[Contagem de reatribuições][entre][1] e [3]	ENTRE	Reassignment_countBETWEEN1 em 3	Todos os registros nos quais o número no **Contagem de reatribuições** é 1, 2 ou 3.
é qualquer valor	[Contagem de reatribuições][É qualquer coisa]	ANYTHING	Reassignment_countANYTHING	Todos os registros em que **Contagem de reatribuições** o campo é um dos seguintes: • qualquer valor • vazio • NULO
é o mesmo que	[Contagem de reatribuições][é igual] a [Contagem de reaberturas]	SAMEAS	Reassignment_countSAMEAS reopen_count	Todos os registros nos quais há números correspondentes para **Contagem de reatribuições** e. **Contagem de reaberturas** campos.
é diferente	[Contagem de reatribuições] [é diferente] de [contagem de reaberturas]	NSAMEAS	Reassignment_countNSAMEAS reopen_count	Todos os registros nos quais há valores diferentes entre **Contagem de reatribuições** e. **Contagem de reaberturas** campos.
maior do que o campo	[Contagem de reatribuições][Maior que o campo]	GT_FIELD	Reassignment_countGT_FIELD reopen_count	Todos os registros nos quais o número no **Contagem de reatribuições**

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para campos numéricos

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
	[Contagem de reaberturas]			o campo é maior que (mas não igual a) o número no **Contagem de reaberturas** campo.
menos do que o campo	[Contagem de reatribuições] [Menos de que campo][Contagem de reaberturas]	LT_FIELD	Reassignment_countLT_FIELDreopen_count	Todos os registros nos quais o número no **Contagem de reatribuições** o campo é menor que (mas não igual a) o número no **Contagem de reaberturas** campo.
maior do que ou é o campo	[Contagem de reatribuições][Maior que ou é o campo] [Contagem de reaberturas]	GT_OR_EQUALS_FIELD	Reassignment_countGT_OR_EQUALS_FIELDreopen_count	Todos os registros nos quais o número no **Contagem de reatribuições** o campo é um dos seguintes: • maior que o número em **Contagem de reaberturas** campo • igual ao número em **Contagem de reaberturas** campo
menor do que ou é campo	[Contagem de reatribuições] [Menor que ou é campo][Contagem de reaberturas]	LT_OR_EQUALS_FIELD	Reassignment_countLT_OR_EQUALS_FIELDreopen_count	Todos os registros nos quais o número no **Contagem de reatribuições** o campo é um dos seguintes: • menor do que o número em **Contagem de reaberturas** campo • igual ao número em

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para campos numéricos

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
				Contagem de reaberturas campo

Operadores disponíveis para campos boolianos

Operadores disponíveis para campos boolianos

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
é	[Ativo][is][true]	=	verdadeiro	Todos os registros em que **Ativo** o campo é **Verdadeiro** .
não é	[Ativo][não é] [verdadeiro]	!=	verdadeiro	Todos os registros em que **Ativo** o campo é **Falso** , Vazio ou NULO.
está vazio	[Ativo][está vazio]	ISEMPTY	Ativo	Todos os registros nos quais não há valor em **Ativo** campo.
não está vazio	[Ativo][não está vazio]	ISNOTEMPTY	ATIVANOTEMPTY	Todos os registros em que **Ativo** o campo é **Verdadeiro** ou **Falso** .
é qualquer valor	[Ativo][É qualquer coisa]	ANYTHING	AtivoANYTHING	Todos os registros em que **Ativo** o campo é um dos seguintes: • Verdadeiro(a) • Falso(a) • vazio • NULO
é o mesmo que	[Ativo][é igual] a [ANS criado]	SAMEAS	ActiveSAMEASmade_sla	Todos os registros nos quais há valores correspondentes para **Ativo** e. **ANS criado** campos.

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para campos boolianos

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
é diferente	[Ativo][é diferente] de [ANS criado]	NSAMEAS	AtivoNSAMEASmade_sla	Todos os registros nos quais há valores diferentes para **Ativo** e. **ANS criado** campos.

Operadores disponíveis para notificações por e-mail

Operadores disponíveis para notificações por e-mail

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
Mudanças	[Estado][Mudanças]	MUDANÇAS DE VALORES	StateVALCHANGES	Todos os registros em que **Estado** o campo foi atualizado.
muda de	[Estado][Mudanças de][Aguardando informações do usuário]	CHANGESFROM	StateCHANGESFROM4	Todos os registros em que **Estado** o campo é atualizado para outro valor depois de ter sido anteriormente **Aguardando informações do usuário** (4).
muda para	[Estado][Mudanças para][Aguardando informações do usuário]	CHANGESTO	EstadoCHANGESTO4	Todos os registros em que **Estado** o campo foi atualizado para **Aguardando informações do usuário** (4) depois de anteriormente ser qualquer outro valor.

Tradução automática

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

Operadores disponíveis para marcadores

Operadores disponíveis para marcadores

Rótulo do operador	Condição de exemplo	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Saída de exemplo
tem	[Marcador][Have][Mais ativo]	=	sys_tags.6c361e1247133100f647563dbb9a7135	Todos os registros que têm **Marcador** no campo valor.
não tem	[Marcador][Não tem][Mais ativo]	DOESNOTHAVE	Sys_tags.6c361e1247133100f647563dbb9a7135DOESNOTE	Todos os registros que tenham um **Marcador** exceto o marcador mencionado no campo valor.
excluindo	[Marcador][Excluindo][Mais ativo]	EXCLUINDO	Sys_tags.6c361e1247133100f647563dbb9a7135EXCLUDING	Todos os registros com e sem **Marcador** exceto o marcador mencionado no campo valor.

Habilitar ou desabilitar um menu ou módulo de aplicação

Você pode habilitar (mostrar) ou desabilitar (ocultar) um menu ou módulo de aplicação no navegador de aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: Itens do menu da aplicação que estão marcados como Somente leitura, têm uma Política de proteção ou estão em um escopo privado não podem ser atualizados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Menus da aplicação**.
2. Se você estiver habilitando um menu de aplicação, clique em **Todos** nas trilhas para exibir os menus da aplicação ativos e inativos (remova a condição de filtro padrão).
3. Clique no título desejado.
   O registro do menu da aplicação é aberto e o **Módulos** a lista relacionada mostra os módulos que aparecem no navegador de aplicações.
4. Habilite ou desabilite o menu da aplicação e os módulos conforme desejado.

Opção	Descrição
Habilite ou desabilite um módulo específico na aplicação	**a.** Clique duas vezes em **Ativo** campo ao lado do nome do módulo em **Módulos** lista relacionada. **b.** Defina **Ativo** como **verdadeiro** (mostrar) ou **falso** (ocultar).

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Habilite ou desabilite vários módulos ao mesmo tempo	**a.** Marque as caixas de seleção ao lado dos nomes dos módulos. **b.** Selecione **Mude o estado ativo** em **Ações** lista de seleção.
Habilitar ou desabilitar todo o menu da aplicação (por exemplo, Incidente ou Catálogo de serviços)	Selecione ou desmarque **Ativo** caixa de seleção.
Restringir o menu da aplicação a funções específicas	Use **Funções** campo.

5. Clique em **Atualizar**.
   Quando você muda os menus ou módulos do aplicativo, o navegador de aplicações é atualizado automaticamente para exibir as mudanças.

Marcadores

Marcadores são rótulos de texto que você pode associar a itens como registros e páginas. Os marcadores permitem agrupar e organizar os itens. Os marcadores podem ser visíveis para qualquer usuário (global), visíveis somente para grupos ou usuários específicos (compartilhados) ou visíveis para um único usuário (privado).

Os marcadores são armazenados na tabela Marcador [rótulo]. Para exibir marcadores em uma lista, navegue até **Definição do Sistema** > **Marcadores** ou **Autoatendimento** > **Meus marcadores**.

Níveis de compartilhamento de marcador

O nível de compartilhamento de marcador permite que outros usuários usem o marcador. . **Visível por** a configuração de propriedade para um marcador controla o nível de compartilhamento.

Nível de compartilhamento	Descrição
Eu	**Privado** marcador, visível somente para o proprietário.
Grupos e Usuários	**Compartilhado** marcador, visível para o proprietário e grupos ou usuários específicos.
Todos	**Global** marcador, visível para todos. Esta opção está disponível para usuários com a função admin ou tags_admin.

Conflitos de nome de marcador

Conflitos podem ocorrer se vários marcadores tiverem o mesmo nome.

- Se um marcador privado e um marcador compartilhado ou global tiverem o mesmo nome, o sistema adicionará **[privado]** para o nome do marcador privado. Por exemplo, **Marcador de amostra [private]** .
- Não pode haver vários marcadores compartilhados ou globais com o mesmo nome. Se um usuário tentar criar um marcador compartilhado ou global com um nome que já esteja em uso, uma mensagem de erro será exibida e o sistema impedirá que o marcador seja salvo.

Tradução automática

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

Administrando marcadores

Se você tiver uma função de administrador, poderá configurar e gerenciar todos os marcadores, até mesmo os marcadores criados por outros usuários. Você também pode configurar notificações, atribuição automática e indexação do Zing para marcadores.

Você deve ter a função tags_admin para essas tarefas administrativas.

Crie um marcador na lista Marcadores

Você pode criar um marcador diretamente na lista Marcadores.

Antes de Iniciar

Função necessária: Tags_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Marcadores** ou **Autoatendimento** > **Meus marcadores**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um nome para o marcador no **Nome** campo.
4. **Opcional:** Modifique as configurações de marcador.

Campo	Descrição
Responsável	Especifica o proprietário do marcador. Os usuários podem mudar a propriedade do marcador para outra pessoa.
Tipo	Especifica o tipo de marcador. ○ **Padrão:** é controlado por usuários que têm acesso ao marcador. Esses usuários podem adicionar ou remover registros do marcador. ○ **Mais ativo:** exibe os módulos acessados com mais frequência e é mantido automaticamente pelo sistema. Não há duração máxima que um módulo pode permanecer como mais ativo. ○ **Mais recente:** exibe os módulos acessados mais recentemente e é mantido automaticamente pelo sistema. ○ **Registro mais ativo:** exibe os registros exibidos com mais frequência e é mantido automaticamente pelo sistema. Não há duração máxima que um registro pode permanecer como mais ativo. ○ **Registro mais recente:** exibe os registros exibidos mais recentemente e é mantido automaticamente pelo sistema. Somente marcadores do **Padrão** ou **Registro mais recente** Os tipos aparecem na página Documentos marcados.
Visível por	Especifica o nível de compartilhamento. Por padrão, os marcadores são visíveis somente para o usuário (**Eu**), mas você pode compartilhar marcadores com **Grupos e usuários** . Os usuários com a função tags_admin são os únicos usuários que podem criar marcadores globais compartilhados com **Todos** .
Ativo	Especifica se o marcador está habilitado ou desabilitado.

Edite marcadores no módulo Marcadores

No módulo Marcadores, você pode editar todos os marcadores.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: Tags_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota: Os nomes dos marcadores não diferenciam maiúsculas de minúsculas e não devem incluir pontuação.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Marcadores**.
2. Abra um marcador.
3. Faça as mudanças necessárias.
4. Clique em **Atualizar**.

Configure marcadores a serem atribuídos automaticamente

Configure o sistema para atribuir automaticamente um marcador a registros que correspondam às condições definidas no registro de marcador.

Antes de Iniciar
Função necessária: Tags_admin, no entanto, para que os usuários com a função tags_admin possam criar condições para rótulos, você precisa criar as seguintes ACLs. Criar ACLs requer a função elevada security_admin. Incluir tags_admin como uma função necessária para cada ACL. Para obter mais informações sobre como criar uma ACL, consulte Crie uma regra de ACL .

ACLs necessárias para a função tags_admin

Nome	Operação
label_table	lido
label_table	gravar
label_table	criar
label_auto	lido
label_auto	gravar
label_auto	criar
(Opcional) label_table	excluir
(Opcional) label_auto	excluir

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use marcadores atribuídos automaticamente para agrupar incidentes de alta urgência, incidentes atrasados, mudanças canceladas ou qualquer outro conjunto de registros. O sistema atribui automaticamente o marcador aos registros que correspondem aos critérios e remove o marcador dos registros que não correspondem mais aos critérios.

Nota: Marcadores não podem ser atribuídos automaticamente a um registro quando sua condição inclui um campo com referência com pontos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Marcadores**.
2. Abra o marcador que você deseja atribuir automaticamente.

Tradução automática

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

3. Configure o formulário para adicionar o. **Condições para Rótulos** lista integrada.
4. Crie uma linha no **Condições para Rótulos** lista.
5. Clique no ícone de referência em **Tabela** coluna.
   A lista Tabela de rótulos é aberta em uma janela pop-up.
6. Clique em **Nova**.
7. Insira um **Nome** , selecione um **Tabela** e adicione condições para a atribuição automática do marcador.
8. Clique em **Enviar**.
9. Clique no ícone de marca de seleção para salvar a nova linha.
10. Clique em **Atualizar**.

Configurar notificações para registros marcados

Você pode habilitar o sistema para enviar uma notificação quando um registro com um determinado marcador for atualizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: Tags_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Marcadores**.
2. Abra um marcador.
3. Em **Entradas de rótulo** lista relacionada, abra o registro para o qual você deseja notificações.
4. Selecione **Notify onchange** caixa de seleção para ser notificado sempre que o registro for modificado.
5. Use **Notificar quando** construtor de condições para especificar as condições que devem ser verdadeiras para acionar a notificação.
6. Selecione uma regra de negócio no **Script do Notify** campo.
7. Salve o registro.

Configure a indexação de marcador Zing para pesquisa de texto

A indexação de texto Zing está disponível para marcadores em registros.

Antes de Iniciar

A indexação de texto deve estar habilitada para a tabela para a qual você deseja indexar marcadores. Para obter instruções para este procedimento, consulte Configure uma tabela para indexação e pesquisa .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o mecanismo de indexação de texto e pesquisa do Zing não indexa o texto do marcador para pesquisa. Você pode habilitar a indexação de texto de marcadores tabela por tabela. Marcadores privados nunca são indexados.

Quando você habilita a indexação de texto para marcadores de uma tabela, o Zing armazena dados de pesquisa para os marcadores em seu índice de texto dessa tabela. Isso aumenta o tamanho do índice de texto. O aumento exato depende do número de marcadores indexáveis presentes nos registros na tabela.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário** e edite a entrada de dicionário da tabela para a qual você deseja habilitar a indexação de marcador.
   A entrada de dicionário de uma tabela é o registro com o nome da tabela como **Tabela** valor do campo, um vazio **Nome da coluna** e um **Tipo** valor de Coleção .
2. Na lista relacionada Atributos, selecione **Novo** .
3. Selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) para ver todos os atributos disponíveis.
4. Selecione **Marcadores de índice de texto** atributo (*text_index_tags*).
5. Para o valor do atributo, insira uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
everyone_only	Somente marcadores compartilhados com todos são indexados.
all_shared	Todos os marcadores compartilhados (**Todos** , **Grupos e usuários**) estão indexados.

6. Selecione **Enviar**.
7. Na seção Links relacionados do formulário Entrada de dicionário, selecione **Gerar índice de texto** para reindexar a tabela.

O que Fazer Depois

Depois que você ativa a indexação de texto para marcadores em uma tabela, os registros na tabela são reindexados quando ocorre qualquer uma das ações a seguir.

- Quando você adiciona ou remove marcadores.
- Quando você modifica um marcador, desde que menos de 100 registros sejam afetados. Se houver mais registros, você deverá reindexar manualmente.
- Quando você reindexa manualmente uma tabela inteira (necessário após a configuração inicial de indexação de marcador).

Atribuição de marcadores

Você pode atribuir marcadores a registros na exibição de formulário ou de lista. Você também pode adicionar marcadores a uma página inicial. Os marcadores permitem agrupar e organizar os itens.

A exibição de lista fornece várias maneiras de atribuir marcadores. Você pode atribuir marcadores com edição de campo em linha, o menu de ação, o menu de contexto ou o ícone de edição de marcadores.

Nota: Os nomes dos marcadores não diferenciam maiúsculas de minúsculas e não devem incluir pontuação.

Atribua um marcador na exibição de lista usando a edição de campo em linha

Você pode atribuir um ou mais marcadores a um registro diretamente na exibição de lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até uma lista.
2. Personalize a lista para exibir o. **Marcadores** coluna.
3. Clique em para **Adicionar marcador** campo.
4. Para atribuir um marcador existente, comece a digitar o nome do marcador e selecione o marcador na lista.
5. Para criar um marcador, insira um novo nome de marcador.

Resultado
O marcador é adicionado ao registro.

Atribua um marcador de uma lista usando o menu de ação

Você pode atribuir um ou mais marcadores a um registro usando o menu de ação em uma lista.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até uma lista.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais registros.
3. Selecione **Ações nas linhas selecionadas** .
4. Role até **Atribuir marcador** listagem.
5. Para atribuir um marcador existente, selecione o marcador listado.
6. Para criar um marcador, selecione **Novo** , insira o nome do marcador, selecione o nível de compartilhamento e selecione **Salvar** .

Resultado
O marcador é adicionado ao registro.

Atribua um marcador no menu de contexto da lista

Você pode atribuir um ou mais marcadores no menu de contexto da lista.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até uma lista.
2. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) um registro.
3. Para atribuir um marcador existente, selecione **Atribuir marcador** > **[Nome do marcador]**.
4. Para criar um marcador, conclua as etapas a seguir.
   a. Selecionar **Atribuir marcador** > **Novo marcador**.
   a. Insira um novo nome de marcador e selecione o nível de compartilhamento apropriado.
   a. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

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

Atribua um marcador de um formulário

Você pode atribuir um ou mais marcadores a um registro usando o menu Mais opções no cabeçalho do formulário.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Selecione o ícone Mais opções ( ) no cabeçalho do formulário.
3. Selecione **Adicionar marcador** .
4. Clique em para **Adicionar marcador** campo.
5. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Atribua um marcador existente	Comece a digitar o nome do marcador e selecione o marcador.
Cria um marcador	Insira um novo nome de marcador.

O marcador é adicionado ao registro.

Editando marcadores

Você pode editar marcadores que você criou nas exibições de lista e formulário, o. **Meus marcadores** E a página Documentos marcados. Você também pode mesclar marcadores do **Meus marcadores** módulo.

Nota: Os nomes dos marcadores não diferenciam maiúsculas de minúsculas e não devem incluir pontuação.

Edite marcadores na exibição de lista

Na exibição de lista, você pode editar os marcadores que criou.

Antes de Iniciar
Personalize a lista para exibir o. **Marcadores** coluna.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegue até uma lista que contém registros marcados anteriormente.
2. Clique no ícone Editar público do marcador (ao lado do nome do marcador.
   A caixa de diálogo Detalhes do marcador é aberta.
3. Edite o. **Nome** conforme necessário.
4. Selecione uma opção para **Visível por** campo para definir o nível de compartilhamento.
5. Clique em **Salvar**.
   Todos os registros associados ao marcador são atualizados para refletir a mudança.

Tradução automática

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

Edite marcadores na exibição do formulário

Na exibição do formulário, você pode editar os marcadores que criou.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até um registro marcado.
2. Execute a ação apropriada para sua versão da IU.
3. Selecione o ícone Mais opções ( ) no cabeçalho do formulário.
4. Selecione o ícone Editar público do marcador (ao lado do nome do marcador.
5. Na caixa de diálogo Detalhes do marcador, edite **Nome** conforme necessário.
6. Edite o. **Visível por** campo para definir o nível de compartilhamento.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   Todos os registros associados ao marcador são atualizados para refletir a mudança.

Edite marcadores no módulo Meus marcadores

No módulo Meus marcadores, você pode editar os marcadores que criou.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Os nomes dos marcadores não diferenciam maiúsculas de minúsculas e não devem incluir pontuação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Meus marcadores**.
2. Abra um marcador.
3. Faça as mudanças necessárias.
4. Selecione **Atualizar**.
   Todos os registros associados ao marcador são atualizados para refletir a mudança.

Edite marcadores na página Documentos marcados

Você pode editar marcadores na página Documentos marcados.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Meus documentos marcados**.
2. Selecione **Editar marcadores** .
   Uma lista de marcadores que você criou é exibida.
3. Abra um marcador.
4. Faça as mudanças necessárias.

Tradução automática

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

5. Selecione **Atualizar**.
   Todos os registros associados ao marcador são atualizados para refletir a mudança.

Mesclar marcadores

Você pode mesclar um ou mais marcadores com outro marcador. Por exemplo, quando você mescla o marcador A com o marcador B, o marcador A é excluído e todos os registros associados são reatribuídos ao marcador B.

Antes de Iniciar

Função necessária: Um usuário com a função admin ou tags_admin pode mesclar qualquer marcador em qualquer outro marcador.
Todos os outros usuários podem mesclar marcadores que criaram em marcadores visíveis para eles.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Meus marcadores**.
2. Marque a caixa de seleção de cada marcador que você deseja mesclar com outro marcador.
3. Selecionar **Ações em linhas selecionadas** > **Mesclar Marcadores**.
4. Insira o marcador com o qual mesclar outros marcadores.
5. Selecione **OK**.

Usando marcadores

Use marcadores para filtrar registros e exibir documentos marcados. Remova um marcador quando ele não for mais útil.

Nota: Condições que usam **Marcadores** os campos não são compatíveis com relatórios ou visualizações de dados com base em exibições de banco de dados.

Filtrar registros por marcador

Você pode filtrar registros em uma tabela por marcadores aos quais tem acesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

Filtre registros por marcador de qualquer uma das seguintes maneiras.

Opção	Descrição
Filtrar na exibição do formulário	Selecione o ícone Mais opções (ooo e selecione o marcador no menu que é aberto. Uma nova guia ou janela é aberta e exibe uma lista de registros que contêm o marcador.
Filtre na exibição de lista usando Marcadores coluna	Com **Marcadores** coluna visível, selecione o nome do marcador. Selecionar dois ou mais marcadores filtra os marcadores junto com o operador AND e mostra registros que contêm todos os marcadores selecionados.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Filtre na exibição de lista usando o filtro de lista	Selecione o ícone Mostrar/ocultar filtro (), selecione **Marcadores** na lista de campos e insira o nome do marcador.

Exibir documentos marcados

A página Documentos marcados exibe documentos exibidos recentemente ou documentos marcados pelo usuário na estrutura de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um administrador pode configurar os campos que aparecem nos cartões de documento marcados configurando a exibição móvel da tarefa, por exemplo, a exibição móvel do formulário Incidente. Se não houver uma exibição móvel disponível para a página, o registro será revertido para a exibição padrão. Para obter mais informações, consulte Criar e excluir exibições .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Meus documentos marcados**.
2. **Opcional:** Selecione **Mostrar marcadores globais** para exibir marcadores globais.
3. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Exiba os documentos exibidos mais recentemente	Selecione **Mais recente** na barra lateral.
Exiba documentos associados a um marcador	Selecione o nome do marcador na barra lateral.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Remover um marcador de um registro	Selecione **x** no canto da visualização do documento.
Abra o formulário para um documento marcado	Selecione o título da visualização do documento.

Remover um marcador de um registro

Há muitas maneiras de remover um marcador de um registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Nota: Qualquer pessoa com acesso concedido a um marcador pode adicionar ou remover o marcador de um registro.

Procedimento

Realize qualquer uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Remova um marcador de um registro na exibição de lista usando Marcadores coluna	Confirme se **Marcadores** a coluna estiver visível e selecione o ícone remover marcador (**x** ao lado do nome do marcador.
Remova um marcador de um ou mais registros na exibição de lista usando o menu de ação	Marque a caixa de seleção de um ou mais registros e selecione **Ações em linhas selecionadas** > **Remover marcador:** > **[Nome do marcador]**.
Remova um marcador de um registro na exibição de formulário	Selecione o ícone Mais opções (ooo) no cabeçalho do formulário e selecione o ícone remover marcador (**x**).
Remova um marcador de um registro na página Documentos marcados	Selecione o ícone de marcador removido (**x**) no canto da visualização do documento.

Se um marcador for aplicado automaticamente a um registro com base em condições específicas, ele será removido automaticamente quando essas condições não forem mais aplicáveis. Para obter mais informações, consulte Administrando marcadores.

Presença do usuário

A presença do usuário é um IU principal recurso que permite que você veja quem está on-line quando você está trabalhando em uma instância.

Seu avatar aparece no cabeçalho do formulário ao lado do seu nome e em vários outros lugares, como em fluxos de atividades, Visual Task Boards, feeds de atividades e conversas do Connect. Um ponto no avatar do usuário representa o status on-line.

- Ponto verde se o usuário estiver conectado.
- Se o usuário não estiver conectado.
- Ponto laranja se o usuário fez logout recentemente.

Os usuários podem adicionar uma imagem de avatar ao perfil do Feed de atividades. Se nenhuma imagem for carregada no perfil do Feed de atividades, o avatar será as iniciais do usuário.

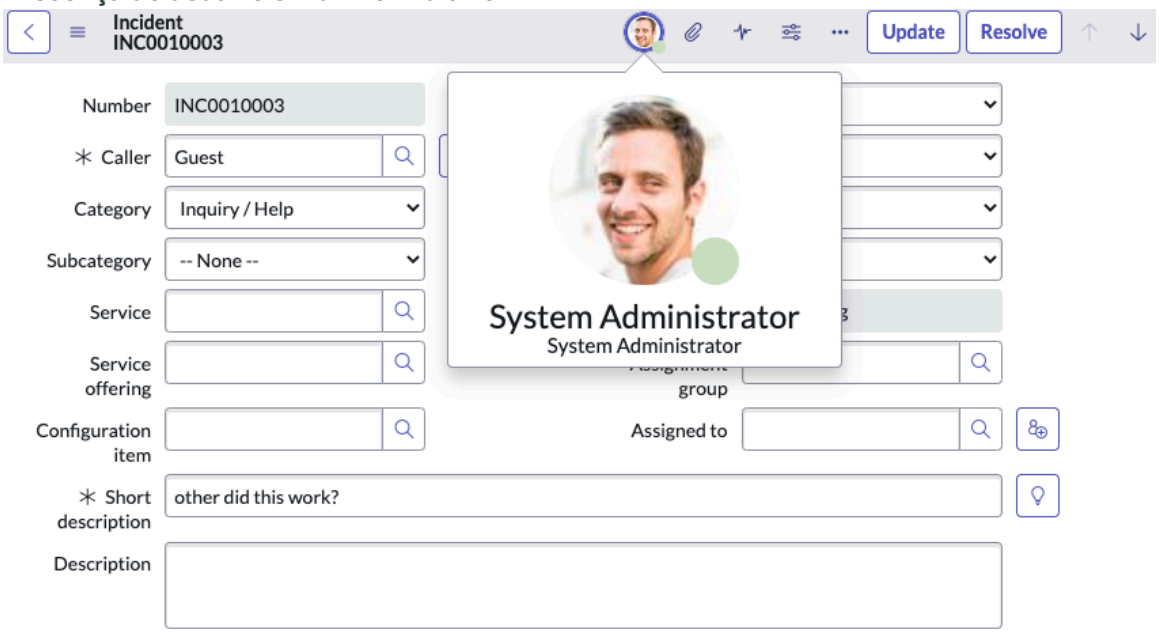
Tradução automática

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

Nota: O Feed de atividades não usa imagens carregadas nos registros do usuário (sys_user).

Ao exibir um registro em um formulário, como um incidente, você pode ver se outros usuários estão exibindo o mesmo registro.

Presença do usuário em um formulário



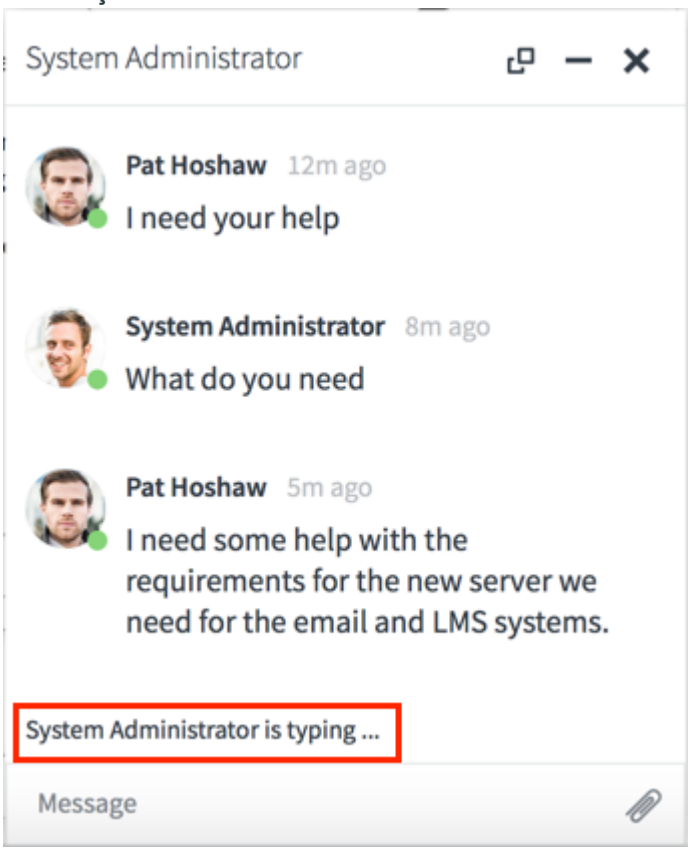
Se vários usuários estiverem exibindo o registro, o avatar será representado pelo número de usuários. Aponte o cursor para o número para ver os nomes e avatares dos usuários.

Quando você está em uma conversa do Connect ou inserindo comentários em um fluxo de atividades, você pode ver informações sobre a atividade do outro participante, por exemplo, se ele está exibindo ou digitando.

Tradução automática

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

Presença do usuário em uma conversa



Um administrador pode desabilitar a presença do usuário globalmente.

Desabilitar presença do usuário

Você pode desabilitar a presença do usuário globalmente habilitando uma propriedade do sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Habilitar a propriedade desativa todos os recursos de presença do usuário.

Procedimento

1. Navegue até sys_properties.list.
2. Localize a propriedade chamada **glide.ui.presence.disabled** .
3. Defina **Valor** . **verdadeiro** .

Desabilitar recursos de formulário dinâmico

A presença do usuário inclui vários novos recursos de formulário dinâmico para IU principal. Você pode mostrar ou ocultar esses recursos usando `glide.ui16.live_forms.enabled`propriedade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. `glide.ui16.live_forms.enabled`a propriedade é incluída automaticamente com IU principal(UI16) como parte do `com.glide.ui.form_presence`plug-in. Ele controla os seguintes recursos de formulário:

- Atualizações de formulário em tempo real
- Presença do formulário
- Aparência do formatador de atividades
- Anexos exibidos no fluxo de atividades

Procedimento

1. Insira `sys_properties.list` No filtro Navegação.
2. Na lista de propriedades do sistema, pesquise `glide.ui16.live_forms.enabled`propriedade.
3. No campo Valor, digite `falso` .

Configure intervalos de tempo para presença do usuário

A presença do usuário mostra que os usuários estão exibindo um registro às vezes depois que já saíram. Por padrão, o sistema verifica a presença do usuário a cada dois minutos. Você pode permitir que o sistema verifique com mais frequência configurando algumas propriedades do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Essas propriedades controlam a frequência com que o sistema verifica se há atualizações ou armazena em cache a presença do usuário.

- glide.ui.presence.cache_seconds
- glide.ui.presence.time_back_minutes

Cada propriedade pode ser configurada para ser verificada com mais ou menos frequência. Verificar com mais frequência pode reduzir o desempenho.

Procedimento

1. Navegue até a lista de propriedades do sistema digitando `sys_properties.list` no filtro de navegação.
2. PESQUISE cada uma das propriedades para garantir que elas ainda não existam na lista.
3. Clique em **Nova**.
4. Para controlar a frequência com que o sistema verifica se há atualizações, configure a propriedade a seguir.

Propriedade de retorno de tempo

Campo	Descrição
Nome	glide.ui.presence.time_back_minutes
Tipo	inteiro
Valor	Com que frequência, em minutos, você deseja que o sistema verifique a presença do usuário. O número padrão é 2.

Tradução automática

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

5. Para controlar a frequência com que o sistema armazena em cache as informações do usuário conectado, configure a propriedade a seguir.

Propriedade de cache

Campo	Descrição
Nome	glide.ui.presence.cache_seconds
Tipo	inteiro
Valor	Com que frequência, em segundos, o sistema armazena em cache as informações de presença do usuário. O número padrão é 5.

6. Clique em **Enviar**.

Navegadores compatíveis

Os navegadores compatíveis variam para cada versão da interface do usuário (IU). Alguns recursos têm requisitos de navegador adicionais, que são anotados na documentação apropriada.

Nota: A partir da versão Washington, o Internet Explorer e o modo Internet Explorer no Edge não são mais compatíveis.

Suporte do navegador para cada versão de IU

Navegador	Next Experience	Espaço	IU principal	Portal de serviços
Chrome	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores
Firefox e Firefox ESR	Versão pública mais recente do navegador Firefox e Firefox ESR e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador Firefox e Firefox ESR e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador Firefox e Firefox ESR e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador Firefox e Firefox ESR e as duas versões anteriores
Internet Explorer	Sem suporte	Sem suporte	Sem suporte	Sem suporte
Microsoft Edge Chromium	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores
Safari	Safari 12.0 e superior	Safari 12.0 e superior	Safari 12.0 e superior	Safari 12.0 e superior
Tablet Mobile	Sem suporte	Sem suporte	Compatível	Versão mais recente do iOS e do Safari Versão mais recente do Android e do Chrome

Tradução automática

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

Suporte do navegador para cada versão de IU

Navegador	Next Experience	Espaço	IU principal	Portal de serviços
Telefone celular*	Sem suporte	Sem suporte	Sem suporte	Versão mais recente do iOS e do Safari Versão mais recente do Android e do Chrome

*Os navegadores de telefones celulares não são compatíveis com a versão desktop da IU. Em vez disso, os navegadores para celular usam a IU para celular .

Firefox

A versão iOS do Firefox não é compatível com Comunidade ServiceNow ou outras Portal de serviços páginas.

IU principal atalhos do teclado

Você pode usar atalhos do teclado para executar rapidamente ações comuns na interface do usuário.

Atalhos de teclado são combinações de teclas que incluem teclas de acesso ou teclas como **Controle** ou **Comando** que modificam a ação de outras teclas quando pressionadas em combinação. Pressione as teclas de acesso em conjunto com outras teclas alfanuméricas ou de navegação para executar o atalho do teclado.

As chaves de acesso dependem do navegador e do sistema operacional que você está usando. Os atalhos de teclado disponíveis são baseados na versão da IU. As combinações de teclas de acesso mais comuns estão listadas na tabela. Se as combinações de teclas não funcionarem, talvez seja necessário usar um acesso diferente chave dependendo do seu navegador e sistema operacional.

Para obter informações sobre como usar atalhos de palavra-chave no Next Experience, consulte Next Experience atalhos do teclado.

IU principal atalhos do teclado

Ação	Atalho de teclado do Windows	Atalho do teclado do Mac
Ativar o campo de pesquisa global	Ctrl e G	Controle Opt íon G
Alternar navegador de aplicações	Ctrl e C.	Controle Opt íon C
Ativar o campo de filtro de navegação	Ctrl e F.	Controle Opt íon F
Representar usuário	Ctrl e I.	Controle Opt íon I
Navegue até o conteúdo principal na página	Ctrl e P.	Controle Opt íon P

Habilitar atalhos de teclado

Você pode habilitar ou desabilitar atalhos do teclado no menu de configurações do sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

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

Para obter uma lista de atalhos de teclado disponíveis, consulte IU principal atalhos do teclado.

Procedimento

1. Selecione o ícone de engrenagem () Na moldura da faixa para abrir a janela Configurações do sistema.
2. Na guia Geral, marque ou desmarque **Atalhos de teclado habilitados** opção.
3. Feche a janela de configurações do sistema.

Desabilitar atalhos do teclado globalmente

Os atalhos do teclado são habilitados por padrão. Você pode desabilitar todos os atalhos do teclado globalmente ou desabilitar determinados atalhos usando diferentes preferências do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para obter uma lista de atalhos de teclado disponíveis, consulte IU principal atalhos do teclado.

Procedimento

1. Para desabilitar todos os atalhos do teclado globalmente para todos os usuários, navegue até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Preferências do usuário**.
   a. PESQUISE `glide.ui.keyboard.shortcuts.enabled` preferência do usuário.
   b. Certifique-se de que a caixa de seleção Sistema esteja marcada.
   c. Altere o valor para `falso` .
   d. Selecione **Atualizar**.
2. Para desabilitar um atalho de teclado específico para todos os usuários, navegue até a lista de preferências do usuário e pesquise as preferências do usuário que terminam em `habilitado` .
   Por exemplo, `glide.ui.keyboard.shortcuts.<shortcut_name>.habilitado` .
   a. Certifique-se de que a caixa de seleção Sistema esteja marcada.
   b. Altere o valor para `falso` .
   c. Selecione **Atualizar**.

Configurar teclas para atalhos do teclado

Determine quais emparelhamentos de teclas de atalho os usuários podem usar para acessar elementos em uma instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para obter uma lista de atalhos de teclado disponíveis, consulte IU principal atalhos do teclado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Preferências do usuário**.
2. PESQUISE a preferência do usuário para a qual você deseja alterar a combinação de teclas.
   Você pode mudar qualquer uma das seguintes opções:

Tradução automática

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

Atalhos do teclado

Propriedade de atalho	Descrição
glide.ui.keyboard.shortcuts.global_search.key_combo	Habilita o atalho do teclado para ativar a pesquisa global
glide.ui.keyboard.shortcuts.impersonator.key_combo	Define o atalho do teclado para representar um usuário
glide.ui.keyboard.shortcuts.main_frame.key_combo	Habilita o atalho do teclado para ir para o início do conteúdo principal
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_filter.key_combo	Habilita o atalho do teclado para ativar o filtro de navegação
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_toggle.key_combo	Habilita o atalho do teclado para expandir ou recolher o navegador

3. No campo Valor, altere o valor para uma das seguintes combinações:
   Inclua duas teclas de acesso, como Controle, Comando, Alt ou Opção, como teclas de início para qualquer uma das teclas a seguir. Por exemplo, ctrl Alt e p.

```
0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, a, b, c, d, e,
f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t,
u, v, w, x, y, z, num0, num1, num2, num3, num4, num5, num6, num7,
num8, num9, f1, f2, f3, f4, f5, f6, f7, f8, f9, f10, f11, f12, num,
 semicolon, equal, equalsign, comma, dash, period, slash, forwardslash,
graveaccent, openbracket, backslash, closebracket, singlequote, space, spacebar
```

4. Selecione **Atualizar**.

Configuração da interface do usuário

Mude a aparência, os menus de navegação, o CSS e use as ferramentas de interface de ponta.

Indicador de tempo de resposta

Um indicador de tempo de resposta pode aparecer na parte inferior direita dos formulários e na exibição da Lista v2.

Este indicador fornece o tempo de processamento, inclusive o tempo total e o tempo de cada etapa, para uma transação concluída. Na Lista v3, o administrador pode adicionar glide.ui.list_v3.client.timings.roles para permitir que as funções especificadas vejam o tempo de resposta.

O exemplo a seguir mostra o tempo de resposta para recuperar uma lista v2 filtrada em uma instância de demonstração.

Tempo de resposta em listas v2



O texto do tempo de resposta é:

```
Response time(ms): 985, Network: 22, server: 849, browser: 114
```

Tradução automática

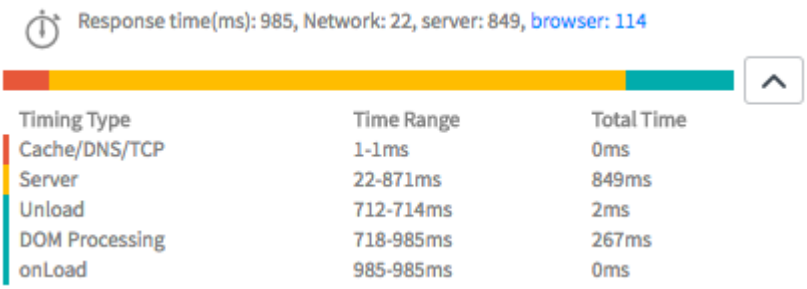
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Neste exemplo, a transação levou a seguinte quantidade de tempo de processamento.

- Tempo total de 985 milissegundos
- 22 milissegundos para mover dados pela rede
- 849 milissegundos no servidor
- 114 milissegundos no navegador para renderizar o HTML e analisar e executar o JavaScript

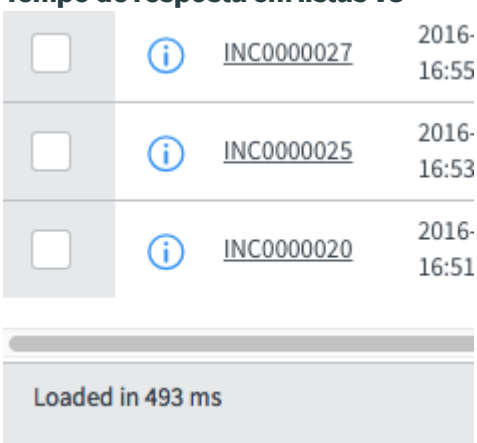
Use a opção de expandir para ver mais detalhes do indicador de tempo de resposta.

Indicador de tempo de resposta expandido



Na Lista v3, o tempo de resposta aparece no canto inferior esquerdo para usuários cuja função esteja especificada na propriedade do sistema.

Tempo de resposta em listas v3



O tempo de resposta aparece na maioria das páginas. No entanto, ele não aparece para operações simples, como para paginação de um conjunto de registros ou para mudança da ordem de classificação de uma lista, ou para a primeira transação em uma sessão.

Para ocultar o tempo de resposta na Lista v2 ou em formulários, clique no ícone de relógio. Clique no ícone do relógio novamente para exibir o tempo de resposta.

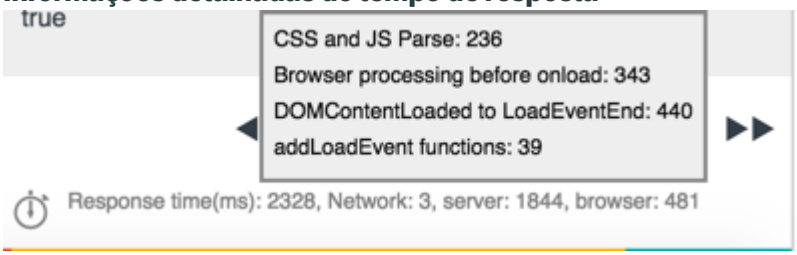
Aponte para o relógio para exibir uma dica da ferramenta com o tempo de resposta.

Para exibir um detalhamento do tempo de processamento do navegador em formulários, clique em **navegador**.

Tradução automática

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

Informações detalhadas do tempo de resposta



Os administradores podem desabilitar o tempo de resposta definindo a propriedade `glide.ui.response_time` como **falsa**.

Pilha de navegação

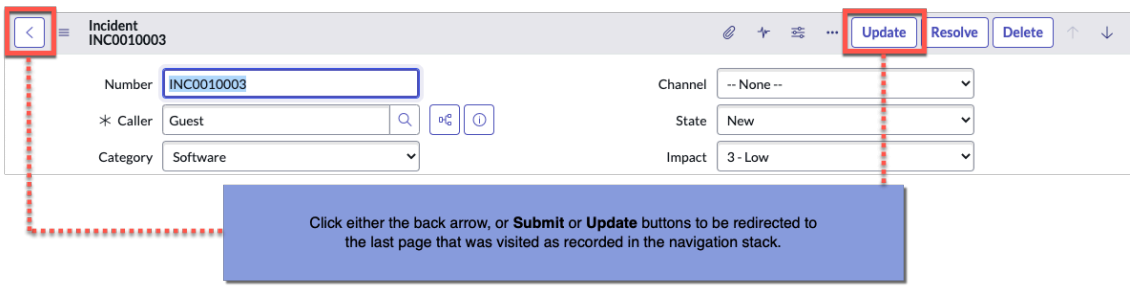
A pilha de navegação é a parte do ServiceNow pacote de aplicações que determina para onde um usuário é redirecionado após a atualização de um registro.

Um administrador pode fazer com que as referências de página sejam inseridas manualmente na pilha de navegação quando um link no **Página de navegação** clicado. Isso é feito modificando uma definição de módulo para incluir um argumento de `sysparm_stack` Com um valor de cadeia de caracteres igual à referência de URL para a página a ser inserida na pilha. O administrador também pode substituir o redirecionamento determinado pela pilha criando uma regra de negócio ou editando uma regra existente para incluir `gs.setRedirect("http://redirect_page.com")` .

Parâmetros operacionais da pilha de navegação

A pilha de navegação pode ser considerada no histórico de navegação de um usuário na instância. Ele é atualizado sempre que um usuário exibe uma nova página. A pilha de navegação é referenciada quando os usuários pressionam o botão Voltar página. Ele também é referenciado quando um usuário envia ou atualiza um registro, momento em que os usuários são redirecionados para sua última página na pilha de navegação.

Enviar ou Atualizar



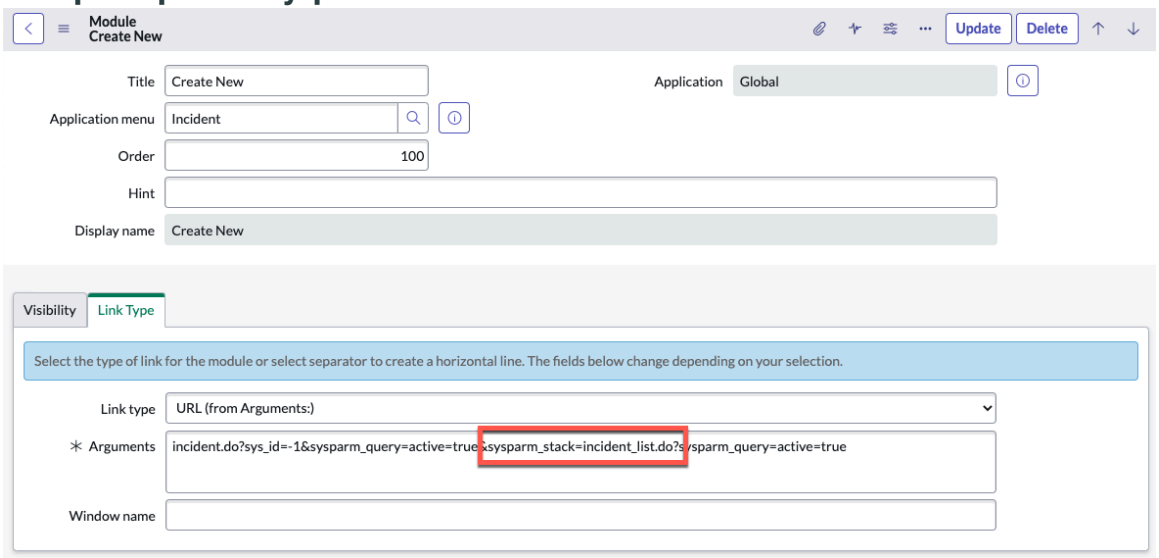
Inserir páginas na pilha de navegação

O administrador pode inserir referências de página manualmente na pilha de navegação quando um link na página de navegação é clicado. A definição do módulo é modificada para incluir um argumento de `sysparm_stack` com um valor de cadeia de caracteres igual a. Referência de URL para a página a ser inserida na pilha. A imagem a seguir mostra a definição do sistema para **incidente** > **Criar novo(a)** módulo. Passando um argumento de `"sysparm_stack_incident_list.do"` , a exibição de lista de incidentes (incident_list.do) é adicionada à pilha. Depois de enviar um incidente, o usuário é direcionado para esta página.

Tradução automática

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

Exemplo de pilha do Sysparm



Substituição dos comportamentos de redirecionamento da pilha de navegação por regras de negócios onEvent

Os comportamentos de redirecionamento que ocorrem como resultado dos comportamentos da pilha de navegação podem ser substituídos usando regras de negócios onEvent. Esta substituição é realizada usando a função `gs.setRedirect`. Fazer isso substitui o redirecionamento conforme determinado pela pilha de navegação, quando ocorre o evento especificado. A função `gs.setRedirect`Usa um argumento de cadeia de caracteres que é uma URL da página para a qual o usuário é redirecionado. Este URL pode ser externo, por exemplo: `gs.setRedirect('http://www.google.com')`.

Cancelamento da ação de navegação

O Gerenciador de solicitações permite que os usuários cancelem qualquer ação de navegação selecionada no navegador de aplicações clicando em outro link do navegador de aplicações. As propriedades do sistema funcionam com as configurações da tabela para permitir o cancelamento da ação de navegação.

Isso permite que os usuários cancelem transações de carregamento lento sem precisar esperar a conclusão da transação anterior.

Uma das condições a seguir deve ser verdadeira para que o Gerenciador de solicitações cancele uma transação.

- A transação original e a nova transação são canceláveis (ambas as transações têm a configuração `sysparm_cancelable=true`).
- A transação original é membro da lista de permissões Sempre canceláveis (o módulo está listado em `glide.request_manager.always_cancel`e a nova transação é cancelável (tem a configuração `sysparm_cancelable=true`).
- A transação original e a nova produzem uma consulta de preenchimento automático em um campo de referência.

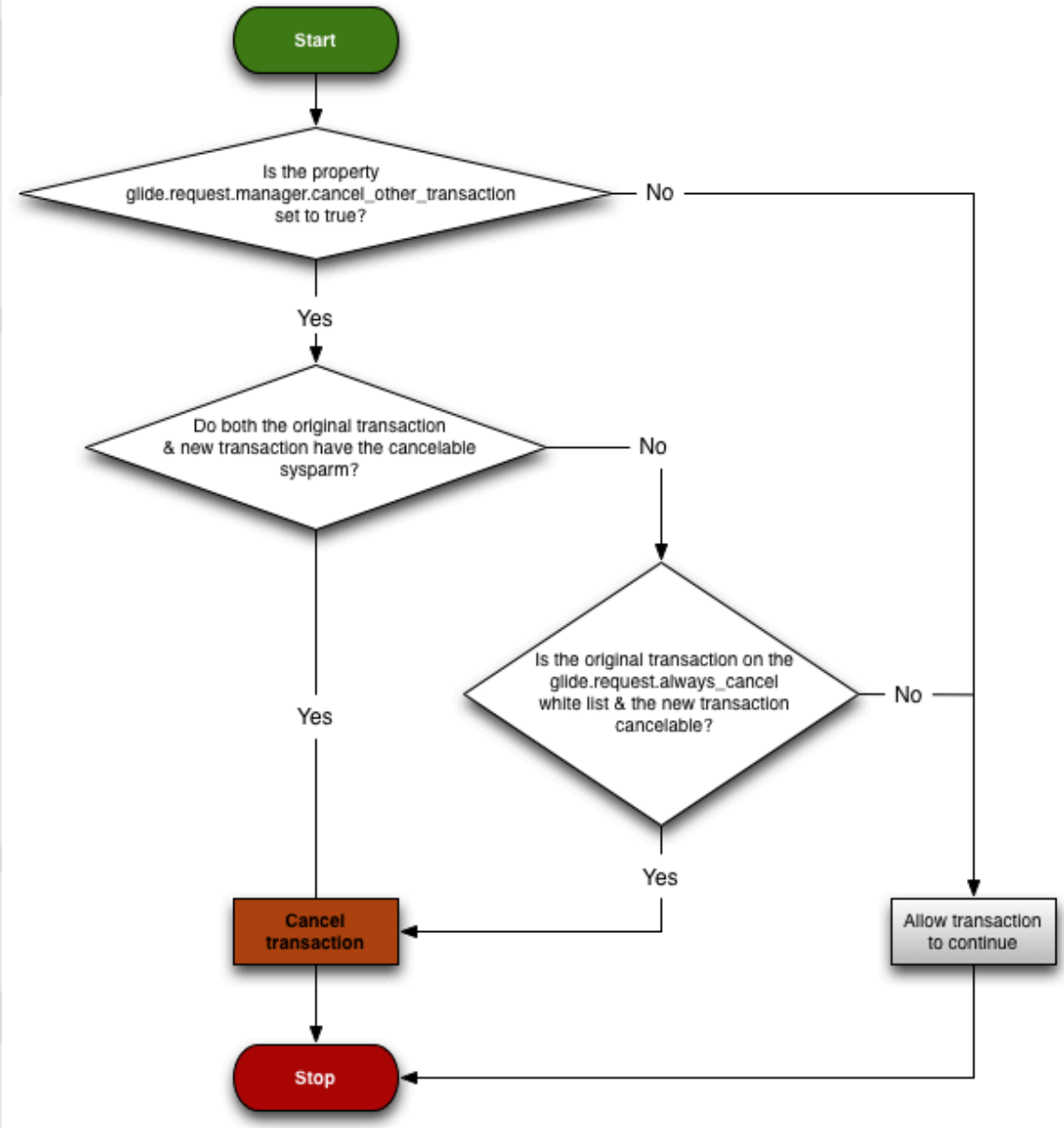
Fluxo de trabalho de cancelamento

O Gerenciador de solicitações usa o fluxo de trabalho a seguir para determinar se uma transação deve ser cancelada.

Tradução automática

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

Cancelar ações de navegação



Tradução automática

Propriedades do sistema de cancelamento de navegação

Propriedade	Descrição
glide.request_manager.cancel_other_transaction	Habilita ou desabilita comportamentos de cancelamento automático. Quando verdadeiro, os usuários podem cancelar uma ação de navegação com outra ação de navegação. **Tipo:** verdadeiro | falso **Valor padrão:** verdadeiro **Local:** tabela sys_properties

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

Propriedades do sistema de cancelamento de navegação

Propriedade	Descrição
glide.request_manager.always_cancel	Uma lista separada por vírgulas de URIs que os usuários sempre podem cancelar clicando em outra ação de navegação. Normalmente os itens nesta lista são módulos que fornecem dados somente leitura, como painéis, relatórios ou artigos de conhecimento. **Tipo:** cadeia de caracteres **Valor padrão:** sys_report_template **Local:** tabela sys_properties
glide.request_manager.cancel_reference_completer	Cancela uma consulta do usuário em um campo de referência quando o usuário insere mais informações. Por exemplo, se o usuário iniciar uma pesquisa AJAX no campo Número do problema inserindo **PRB** e, em seguida, entra **PRB000** , a segunda consulta cancela a primeira consulta. **Tipo:** verdadeiro | falso **Valor padrão:** verdadeiro **Local:** tabela sys_properties

Casos de uso

Há três casos de uso em que os administradores podem controlar as ações de cancelamento do usuário.

1. Um usuário clica em um módulo, como a página inicial (home.do e, enquanto aguarda o carregamento do módulo, decide navegar para outro módulo, como a lista de incidentes em aberto (incident_list.do). A propriedade do sistema *glide.request_manager.cancel_other_transaction*controla este caso de uso.
2. Um usuário clica em um módulo que exibe dados somente leitura, como um relatório (sys_report_template.do?sysparm e, enquanto aguarda o carregamento do módulo, decide navegar para outro módulo, como a lista de incidentes em aberto (incident_list.do). As propriedades do sistema *glide.request_manager.cancel_other_transactione*. *glide.request_manager.always_cancel*controle este caso de uso.
3. Um usuário começa a digitar uma consulta em um campo de referência, como inserir PRB No campo Problema relacionado e enquanto espera que o preenchedor automático exiba os resultados, decide inserir mais informações, como PRB000 . As propriedades do sistema *glide.request_manager.cancel_other_transactione*. *glide.request_manager.cancel_reference_completer*controle este caso de uso.

Tradução automática

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

Adicione sites à lista Sempre cancelar

Você pode adicionar páginas de IU ou outros links à lista Sempre cancelar para que os usuários possam cancelar ações nessas páginas navegando para outro módulo ou link.

Antes de Iniciar

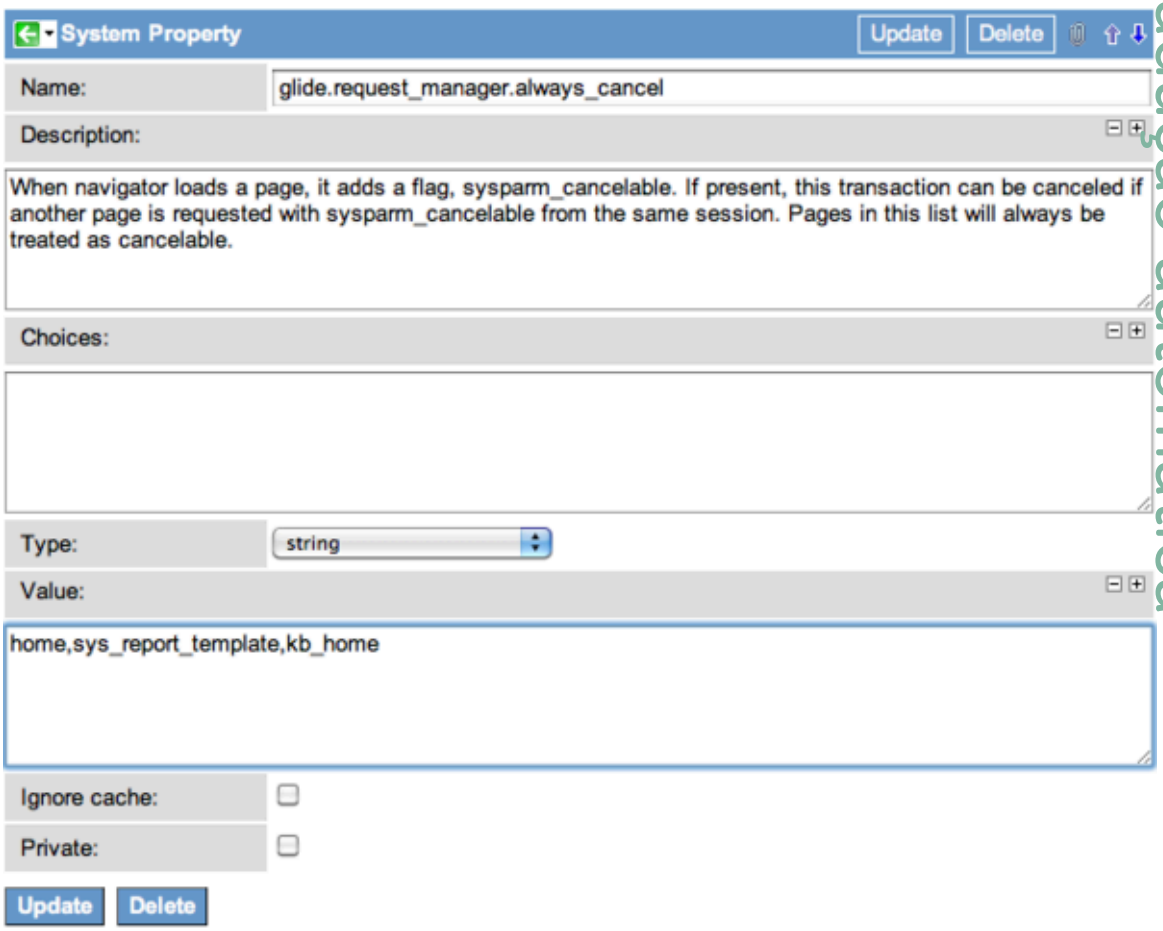
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As ações do usuário sempre podem cancelar itens na lista. Você só deve adicionar itens à lista que forneçam dados somente leitura ao usuário, como um painel ou um relatório.

Procedimento

1. Insira `sys_properties.list` No filtro de navegação e pressione a tecla Enter.
2. Em **Vá para** campo, selecione **Nome** insira `glide.request_manager.always_cancel` e clique em **Ir** .
3. Clique no nome da propriedade para abri-la.
4. Em **Valor** , adicione uma lista separada por vírgulas de URIs que você deseja permitir que os usuários cancelem.



5. Clique em **Atualizar**.

Impedir que os usuários cancelem transações do módulo

Você pode impedir explicitamente que os usuários cancelem a atividade de um módulo atualizando a definição do módulo.

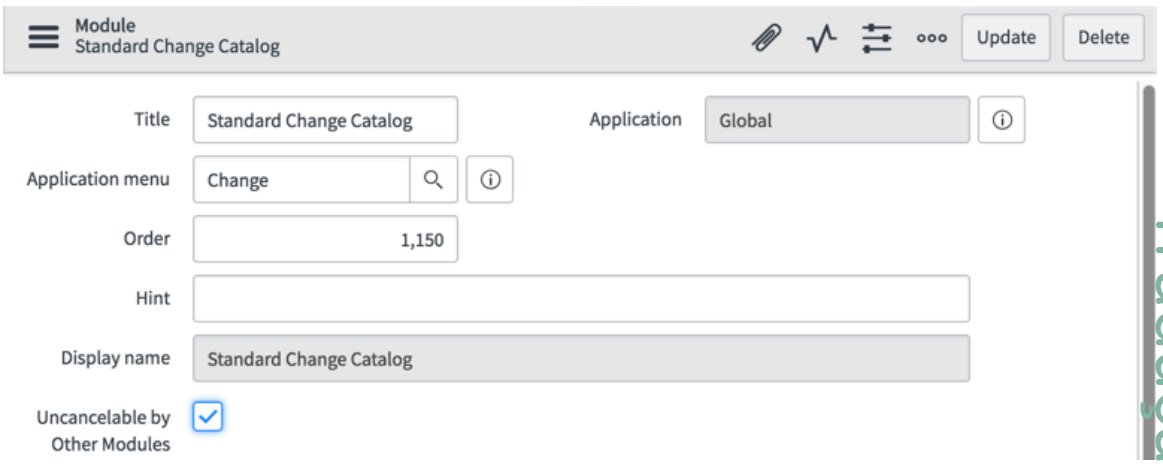
Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Aponte para o menu da aplicação ao qual você deseja adicionar o módulo e clique no ícone editar aplicação (lápis).
2. Em **Módulos** lista relacionada, clique no módulo que você deseja impedir que os usuários cancelem.
3. Configurar o layout do formulário e adicione o campo **Não cancelável por outros módulos** .
4. Marque a caixa de seleção para **Não cancelável por outros módulos** .



5. Clique em **Atualizar**.

Ajuda contextual

Por padrão, o link de ajuda disponível no produto abre a página de boas-vindas do sistema de ajuda, permitindo que você insira critérios de pesquisa para as informações que deseja encontrar. Com a ajuda contextual, você pode definir uma URL base para um sistema de ajuda externo. As propriedades do sistema sensíveis ao contexto definem os URLs de base para os sistemas de ajuda padrão e personalizado.

. ServiceNow o sistema fornece vários contextos de ajuda pré-configurados conectados a este link que exibem as informações exatas necessárias para a lista, formulário ou registro atual. Você pode definir seus próprios tópicos de ajuda e configurá-los para que apareçam ao clicar no ícone de ajuda em um ServiceNow registro.

Os usuários clicam no ícone de ajuda para abrir as páginas de ajuda padrão fornecidas no sistema de base. Para qualquer página que não tenha ajuda contextual definida, a instância exibe a página de boas-vindas do sistema de ajuda. Os usuários podem usar o recurso de pesquisa ou o índice para encontrar o tópico de ajuda correto. O local do ícone de ajuda depende da versão da interface do usuário que você está usando.

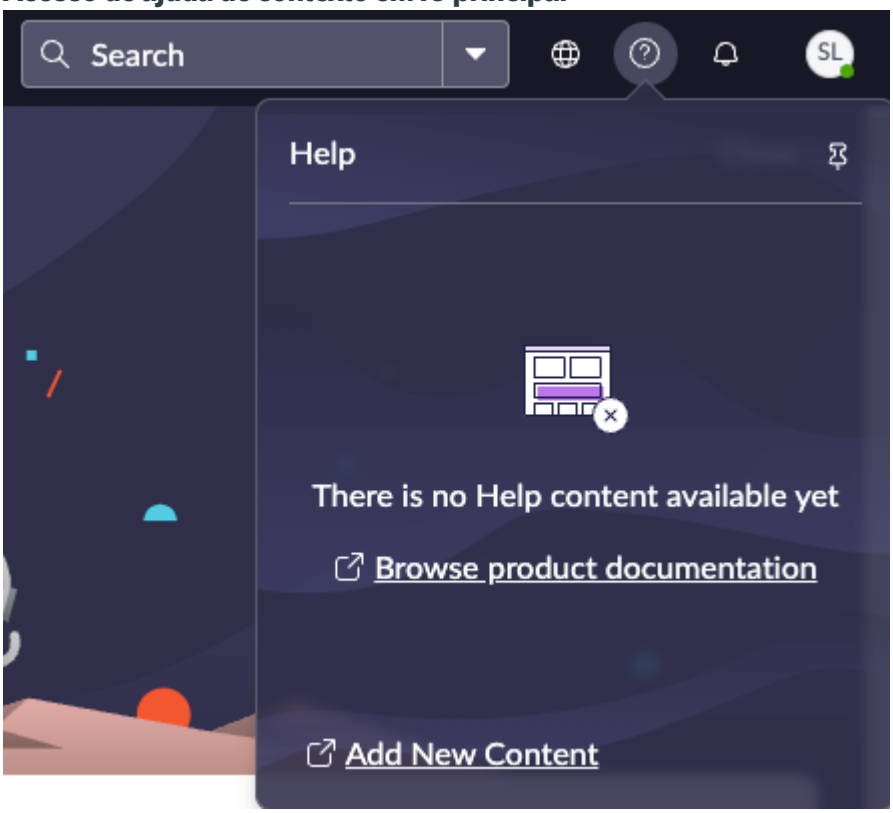
IU principal

Clique no ícone de ajuda no canto direito da barra de cabeçalho e selecione **Pesquisar documentação do produto** no menu.

Tradução automática

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

Acesso de ajuda de contexto em IU principal

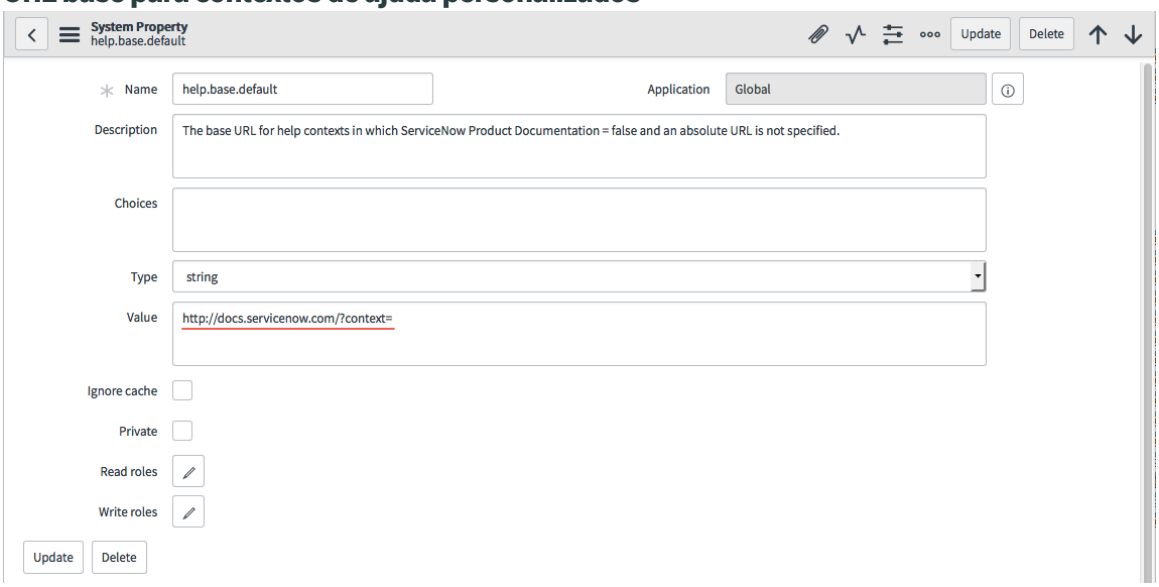


Como alternativa, os administradores podem criar ajuda contextual personalizada para atender às necessidades de suas organizações. Crie um contexto de ajuda que vincule o ícone de ajuda a um tópico que descreva uma lista, formulário ou registro específico. Inicialmente, você pode querer definir uma URL base para direcionar para um sistema de ajuda diferente do padrão ServiceNow sistema de ajuda.

Definir URLs de base

Para criar vários contextos de ajuda que direcionam para um único servidor diferente de ServiceNow Sistema de ajuda, insira o URL base no *help.base.default*propriedade.

URL base para contextos de ajuda personalizados



Tradução automática

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

No formulário Contexto da Ajuda, quando **Documentação do produto da ServiceNow** a caixa de seleção está desmarcada e você insere um valor em **URL ou nome da página** campo que não contém a cadeia de caracteres `://` , Esse valor é anexado à URL base definida por `help.base.default`propriedade.

Nota: . **Documentação do produto da ServiceNow** a caixa de seleção está desmarcada e **URL ou nome da página** O campo contém um URL absoluto (diferenciado pela cadeia de caracteres `://` no valor), o valor em `help.base.default`a propriedade é ignorada. Isso permite que você crie contextos de ajuda vinculados a vários servidores diferentes.

Propriedades de ajuda sensíveis ao contexto

Para acessar as propriedades de ajuda contextual, navegue até **sys_properties.list** e filtrar por **Nome** . Você pode editar um valor de propriedade na lista ou abrindo o registro de propriedade.

Nome da Propriedade	Descrição	Valor padrão
glide.help.default.page	A URL padrão para a qual o ícone de ajuda direciona quando não há um contexto de ajuda especificado. Este é o URL base do ServiceNow sistema de ajuda e abre a página de boas-vindas. Não mude este valor.	http://servicenow.com/docs/
help.base.default	O URL base para contextos de ajuda personalizados em que **Documentação do produto da ServiceNow** A caixa de seleção está desmarcada e uma URL absoluta não foi especificada. Quando a URL base é definida, o sistema cria o endereço de um registro de conexão de ajuda anexando a página de destino ou o nome do arquivo à URL base. Os contextos de ajuda personalizados que usam esta URL base substituem a ajuda fornecida por padrão em sua instância para a mesma tabela. Para obter detalhes, consulte Definir URLs de base .	http://servicenow.com/docs/?context=
help.base.servicenow	O URL base dos contextos de ajuda em que **ServiceNow Wiki** a caixa de seleção está marcada. Este é o URL base para a ajuda fornecida em sua instância por padrão. Não mude este valor. Para obter detalhes, consulte Crie um novo contexto de ajuda.	http://servicenow.com/docs/?context=

Crie um novo contexto de ajuda

Você pode criar novos contextos de ajuda para complementar ou substituir os contextos de ajuda padrão. Por exemplo, se sua organização personalizou fortemente um formulário, você poderá criar um novo contexto de ajuda para esse formulário. O contexto de ajuda personalizado pode vincular a informações mais relevantes, como um artigo da base de conhecimento da empresa.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Contextos da Ajuda**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário Contexto da Ajuda nos campos na tabela.

Formulário de contexto de ajuda

Campo	Descrição
Tipo	Selecione **Formulário** , **Lista** ou **Registro** . Se você selecionar **Registro** . **Nome da tabela** o campo foi substituído pelo **Documento** campo.
Nome da tabela	Selecione a tabela para a qual o contexto de ajuda está sendo definido. . **Tipo** . **Registro** , este campo é substituído por **Documento** campo. **Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo do contexto de ajuda.
Documento	Clique no ícone de pesquisa de referência ( ) para abrir a caixa de diálogo de seleção de documento (mostrada). Selecione a tabela e o documento (registro) para este contexto de ajuda.  Este campo só ficará visível se você tiver selecionado **Registro** . **Tipo** .
Idioma	Selecione o idioma da página de ajuda à qual você está vinculando. As opções disponíveis dependem de quais plug-ins de Tradução I18n você ativou. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma . Este campo permite criar vários contextos de ajuda para o mesmo formulário, lista ou registro, cada um direcionando para uma página de ajuda em um idioma diferente. Por exemplo, você pode ter dois contextos de ajuda para o formulário X: Um para inglês e outro para espanhol. Se um usuário cujo idioma está definido como espanhol clicar no ícone de ajuda ao exibir o formulário X, a página de ajuda definida no contexto de ajuda em espanhol será aberta.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para que o sistema use o contexto de ajuda. Esta caixa de seleção é marcada por padrão para novos contextos de ajuda.
Documentação de produto da ServiceNow	Indica se esta ajuda foi criada por um cliente ou foi fornecida por ServiceNow. Desmarque esta caixa de seleção para criar ajuda personalizada para sua organização. Não tente modificar tópicos de ajuda existentes fornecidos por ServiceNow para seu próprio uso. O sistema está configurado para usar seus registros

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	personalizados em vez dos contextos de ajuda padrão, mesmo quando eles são criados na mesma tabela.
URL ou nome da página	Identifica o tópico a ser exibido quando um usuário clica no ícone de ajuda ao exibir um formulário, lista ou registro. Você pode inserir o URL completo da página de ajuda ou apenas o nome do arquivo de destino se você definir um URL base em `help.base.default`propriedade do sistema.

Nota: Se você reconfigurar os campos no formulário, verá os campos disponíveis **ID do plug-in** e. **URL base da propriedade do sistema** . Não use esses campos. Eles são somente para uso interno.

4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Ajuda contextual

Tipos de contexto de ajuda e priorização

Você pode criar um contexto de ajuda com o tipo **Formulário** , **Lista** ou **Registro** e vincule-o a uma tabela específica em seu ServiceNow instância. Se você tiver vários contextos de ajuda, a priorização determinará quais contextos de ajuda se aplicam ao que um usuário exibe.

Tipos de contexto de ajuda

Quando um usuário clica no ícone de ajuda, o sistema analisa os contextos de ajuda relevantes para determinar qual página de ajuda será exibida.

- A ajuda no nível de registro se aplica a apenas um registro específico, não à lista ou formulário dessa tabela.

  Por exemplo, se for um **Registro** contexto de ajuda de tipo existe para **Validar número** Na tabela Regra de negócio, o ícone de ajuda direciona somente para a página especificada quando um usuário exibe esse registro.

- A ajuda no nível de lista se aplica à lista de uma tabela. Se nenhuma ajuda no nível do formulário for definida, a ajuda no nível da lista também se aplicará ao formulário da mesma tabela.

  Por exemplo, se for um **Lista** tipo, mas não um **Formulário** O contexto de ajuda do tipo existe para a tabela Regra de negócio, o ícone de ajuda direciona para a página especificada pelo **Lista** Contexto de ajuda do digite quando um usuário exibir qualquer lista ou registro (se a ajuda em nível de registro não estiver definida para ele) na tabela Regra de negócio.

- A ajuda no nível do formulário se aplica ao formulário de uma tabela. Se nenhuma ajuda no nível de lista for definida, a ajuda no nível do formulário também se aplicará à lista da mesma tabela.

  Por exemplo, se for um **Formulário** tipo, mas não um **Lista** O contexto de ajuda do tipo existe para a tabela Regra de negócio, o ícone de ajuda direciona para a página especificada pelo **Formulário** Digite contexto de ajuda ao exibir qualquer registro (se

Tradução automática

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

a ajuda em nível de registro não estiver definida para ele) ou listar na tabela Regra de negócio.

- Se a ajuda no nível da lista e do formulário forem definidas para uma tabela, a ajuda apropriada será exibida para a lista e o formulário.

  Por exemplo, se for um **Lista** e um **Formulário** Contexto de ajuda de tipo existe para a tabela Regra de negócio, o ícone de ajuda direciona para a página especificada pelo **Lista** Digite contexto de ajuda quando um usuário exibir a lista Regras de negócio. O ícone de ajuda direciona para a página especificada pelo **Formulário** Contexto de ajuda do digite quando um usuário exibir qualquer registro (se a ajuda em nível de registro não estiver definida para ele) na tabela Regra de negócio.

Importante: Se você criar um contexto de ajuda para uma lista ou registro de tabela base, o sistema de ajuda abrirá esse tópico de destino para qualquer lista ou registro em uma tabela que estenda a tabela base se nenhum outro contexto de ajuda for criado nessa tabela estendida.

Priorização do contexto de ajuda

Quando há vários registros de contexto de ajuda correspondentes, as regras a seguir determinam qual contexto de ajuda é usado, em ordem decrescente de prioridade.

1. Um contexto de ajuda criado pelo cliente é usado em vez de um contexto de ajuda padrão fornecido na instância para a mesma tabela.
2. Um contexto de ajuda que corresponde à configuração de idioma do usuário é usado em vez de um contexto de ajuda no idioma padrão da instância. Consulte **Idioma** . Formulário de contexto de ajuda .
3. Um contexto de ajuda para uma tabela mais próxima em uma hierarquia de tabela estendida é usado em vez de um contexto de ajuda para uma tabela adicional.

   Considere o caso da tabela Servidor Linux [cmdb_ci_linux_server], que tem o seguinte parentesco: Cmdbi_ci > cmdb_ci_hardware > cmdb_ci_computer > cmdb_ci_server > cmdb_ci_linux_server. Se existirem contextos de ajuda para a tabela cmdb_ci_server e a tabela cmdb_ci, o ícone de ajuda direcionará para a página especificada pelo contexto de ajuda cmdb_ci_server quando você exibir um registro na tabela cmdb_ci_linux_server.

Visão geral das páginas de ajuda

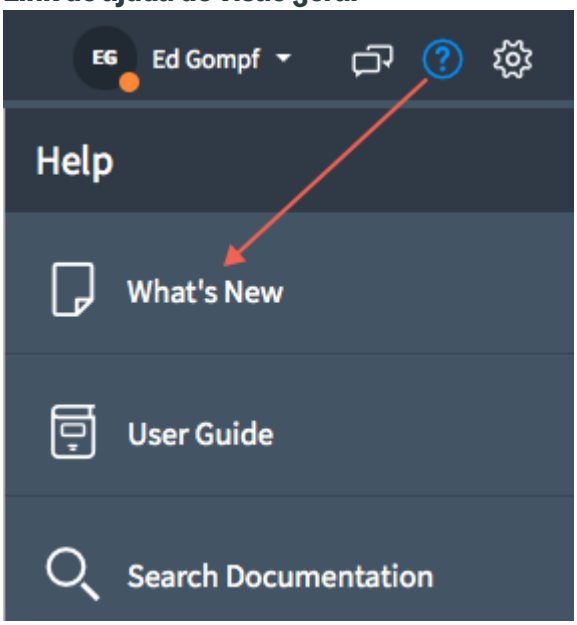
O recurso de ajuda de visão geral incluído com o sistema de base exibe slides com informações introdutórias sobre os novos recursos oferecidos no ServiceNow® plataforma. Um administrador pode ocultar a opção no menu de ajuda.

Para saber mais sobre os recursos mais recentes da sua versão, clique em **Novidades** link no IU principal barra lateral da ajuda.

Tradução automática

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

Link de ajuda de visão geral



A tabela Página de ajuda Visão geral [sys_ui_overview_help] contém os registros de cada painel que aparece, incluindo imagens, ícones, descrições e declarações de condição que controlam a exibição. Por padrão, a instância exibe painéis que descrevem recursos notáveis da versão atual, mas os usuários podem modificar esta página para exibir painéis para recursos personalizados em sua própria instância e definir quem pode ver esses painéis.

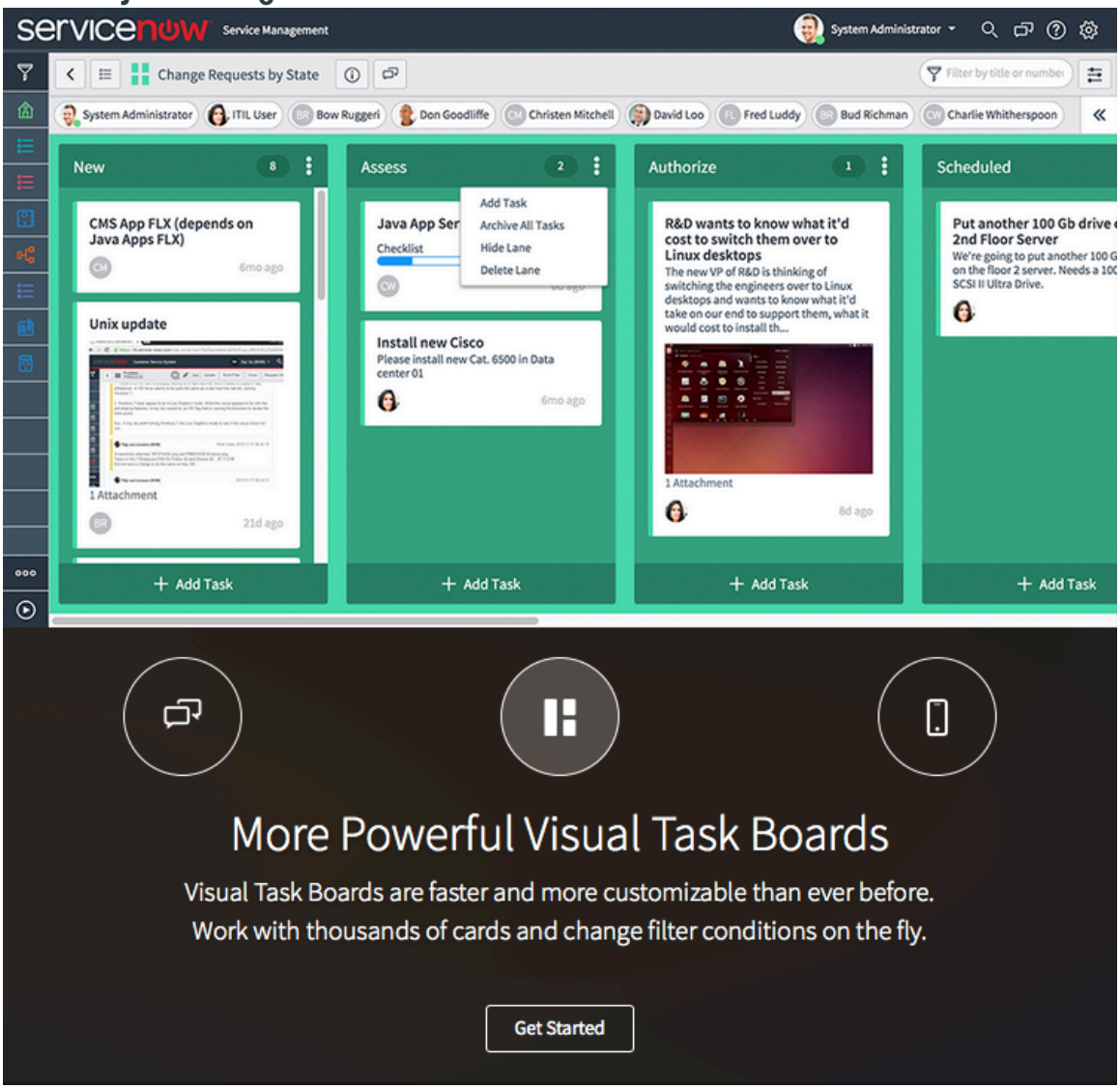
Os usuários percorrem os painéis clicando nos botões fornecidos ou clicando nas setas direcionais na parte inferior da página, dependendo de como a página foi configurada.

Nota: Os administradores podem editar a página de ajuda padrão para modificar, adicionar ou excluir painéis existentes desta página para corresponder aos recursos do seu sistema.

Tradução automática

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

Slide de ajuda Visão geral



Oculte a opção Novidades

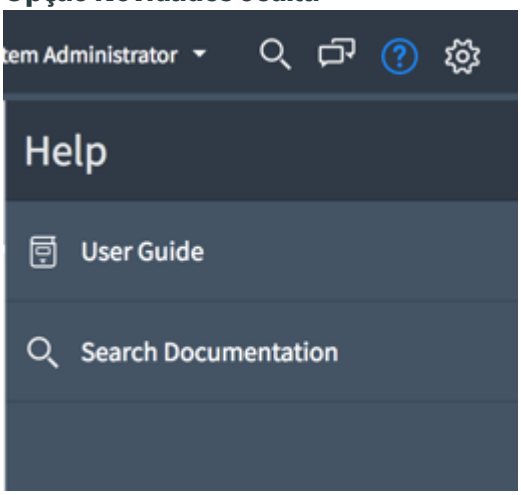
Os administradores podem ocultar a opção Novidades usando uma propriedade do sistema.

Para encontrar a propriedade, digite `sys_properties.list` no navegador de aplicações. Encontre *`glide.product.show_what_is_new`* e altere o valor para **falso** .

Tradução automática

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

Opção Novidades oculta



Criar ajuda de visão geral personalizada

Você pode editar as páginas de ajuda de visão geral existentes para exibir seus próprios painéis personalizados para os usuários selecionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Ajuda da Visão Geral** e edite a página de ajuda da sua versão.
2. Modifique o formulário Página de ajuda Visão geral usando os campos na tabela.

Visão geral dos campos da página de ajuda

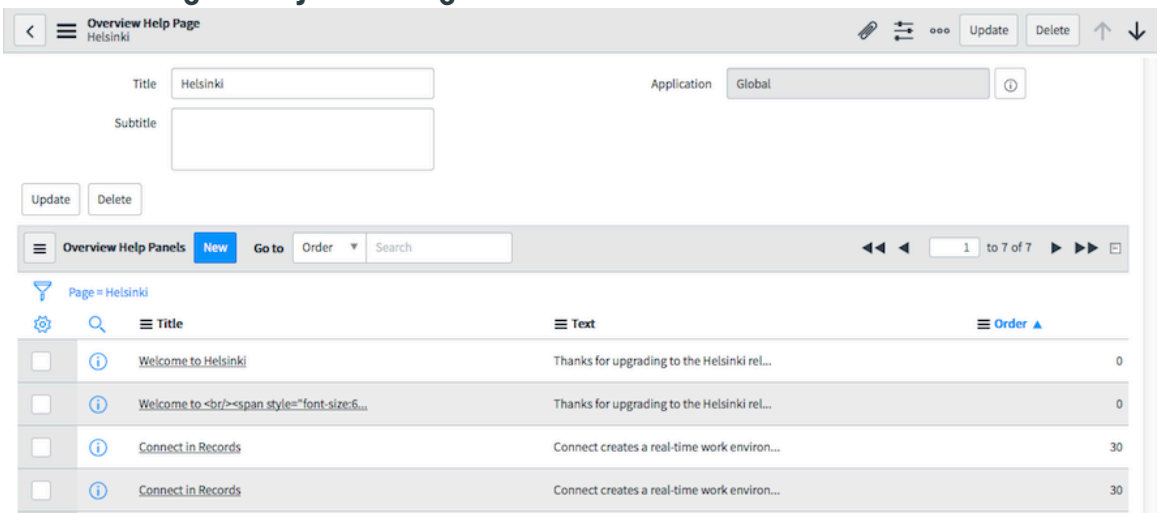
Campo	Descrição
Título	Título exclusivo desta página.
Legenda	Introdução geral para o assunto desta página. Este conteúdo aparece como a descrição do primeiro painel que os usuários veem.
Aplicação	Escopo desta página de ajuda. Todas as páginas de ajuda de visão geral são criadas no escopo global, para que fiquem visíveis de qualquer lugar no sistema. Este campo é somente leitura.

3. Salve a página.

Tradução automática

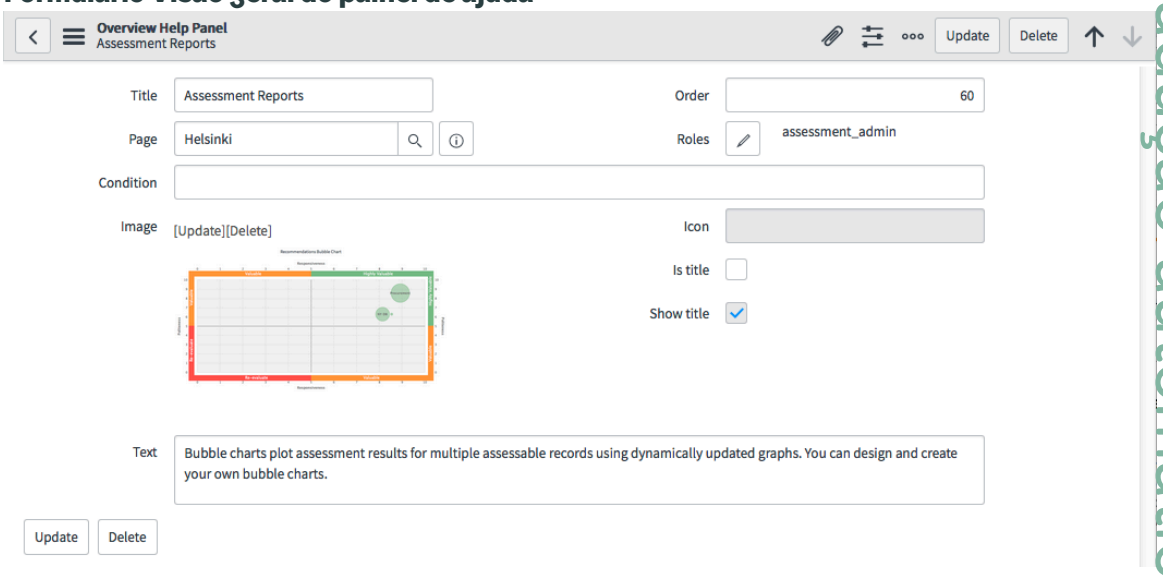
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Formulário Página de ajuda Visão geral



4. Clique em **Novo** em **Painel de ajuda Visão geral** e preencha o formulário usando os campos na tabela.

Formulário Visão geral do painel de ajuda



5. Clique em **Enviar**.

Visão geral dos campos do painel de ajuda

Campo	Descrição
Título	Nome exclusivo deste painel. Este nome é o título do painel mostrado aos usuários.
Página	Nomeia a página de visão geral à qual este painel está conectado.
Ordem	Controla a sequência dos painéis na página. Ao usar botões de ícone, o botão do número de pedido mais baixo aparece à esquerda e o botão do número de pedido mais alto aparece à direita. Quando os botões de ícone estão desabilitados, o painel de número de ordem mais baixa inicia a sequência de rolagem.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Funções	Nomeia todas as funções de usuário que têm direito a ver este painel.
Condição	Define as condições sob as quais este painel pode ser visualizado. Por exemplo, você pode configurar este painel para exibir somente quando um plug-in específico estiver ativado.
Imagem	Imagem de fundo a ser usada quando este painel for exibido. Os formatos de imagem compatíveis são: ○ .jpg ○ .png ○ .bmp ○ .gif ○ .jpeg ○ .ico ○ .svg
Ícone	Ícone usado como o botão de acesso para este painel na página. Este campo é somente leitura. Não é possível especificar um ícone para seus painéis personalizados.
É título	Controla a exibição do título no slide inicial. O campo não é usado para painéis.
Mostrar título	Controla a exibição do título no slide inicial. Este campo é somente leitura e não está disponível para painéis.
Texto	Texto que descreve o que é mostrado na imagem deste painel. Este conteúdo aparece abaixo do título do painel.

Tradução automática

Exemplo de como adicionar um painel a uma página de ajuda de visão geral existente

Este exemplo adiciona painéis à página de ajuda de visão geral existente que são exibidos somente para usuários com funções específicas e quando um plug-in específico é ativado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

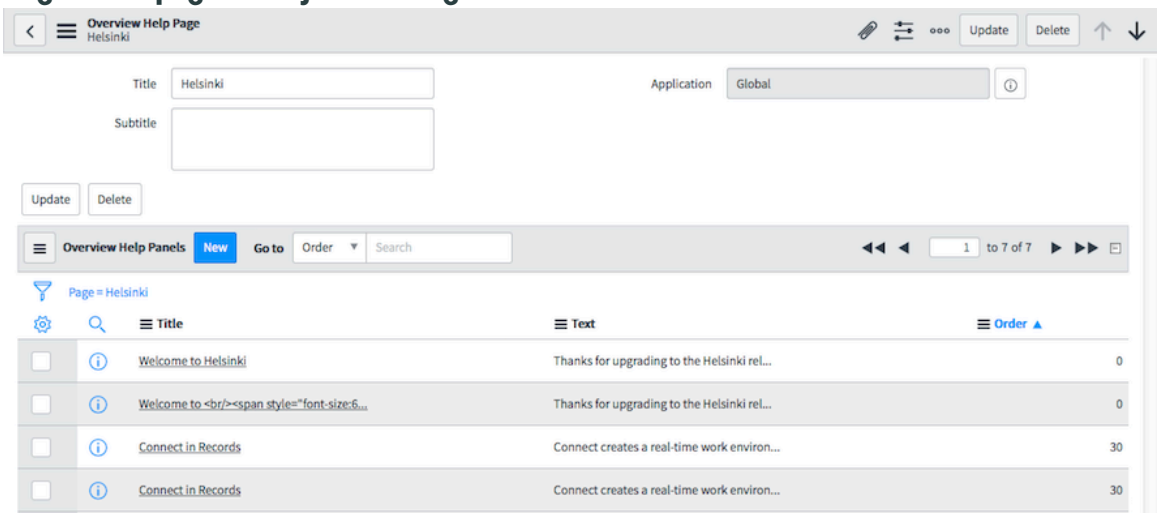
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar um painel que exiba uma captura de tela dos medidores de auditoria para usuários com a função sn_audit.manager quando o plug-in GRC: Audit Management estiver ativado. Crie outro painel visível somente para usuários com a função activity_admin que exibe uma exibição do **Personalizado** No Editor de fluxo de trabalho. Adicione os painéis à página de ajuda Visão geral da versão atual. Use a condição em um painel para especificar o plug-in e um slushbucket para selecionar as funções necessárias para acesso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Ajuda da Visão Geral**.
2. Abra a página de ajuda da versão atual.

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

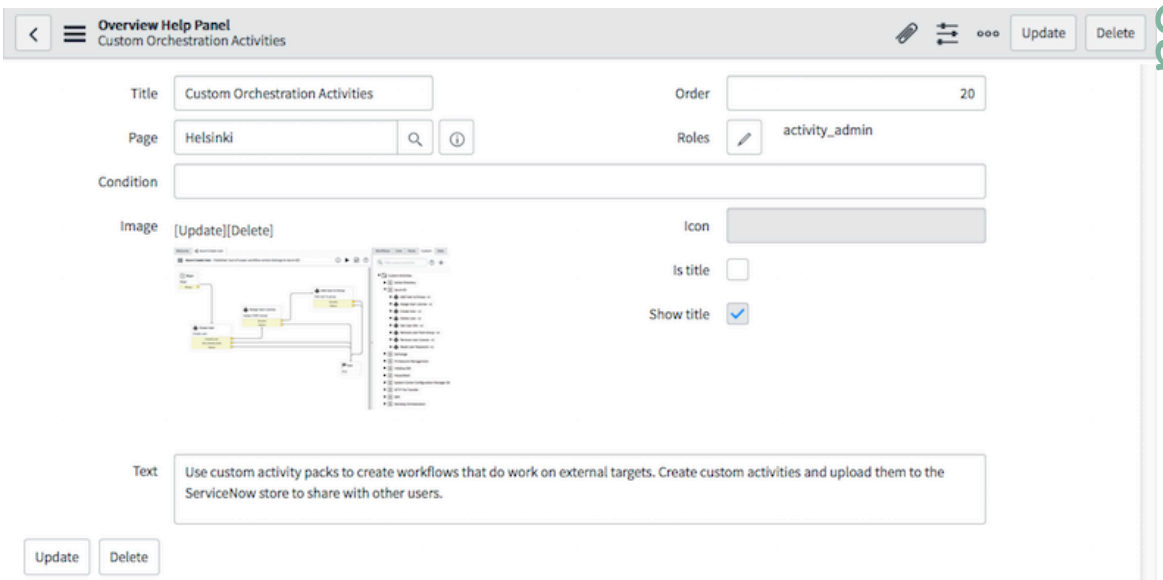
Registro da página de ajuda Visão geral



3. Em **Painéis de ajuda Visão geral** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. Crie um painel com estes valores:
   - **Título** : **Atividades de Orquestração personalizadas** . O título é o rótulo que aparece no painel quando ele é exibido para o usuário.
   - **Pedido** : **20** . Este número de pedido é o mais baixo de qualquer um dos painéis nesta página e significa que este botão aparece no lado esquerdo da página.
   - **Funções** : **activity_admin** . Somente usuários com esta função podem ver este painel.
   - **Imagem** : Esta é uma exibição do Editor de fluxo de trabalho e do **Personalizado** guia que melhor apresenta o recurso aos usuários.
   - **Texto** : Insira uma descrição do recurso, enfatizando os destaques nesta versão. Neste exemplo, o texto descreve a capacidade de criar atividades e compartilhá-las na ServiceNow Store.

Nota: Os botões para painéis personalizados não têm ícones.

Painel do editor de fluxo de trabalho

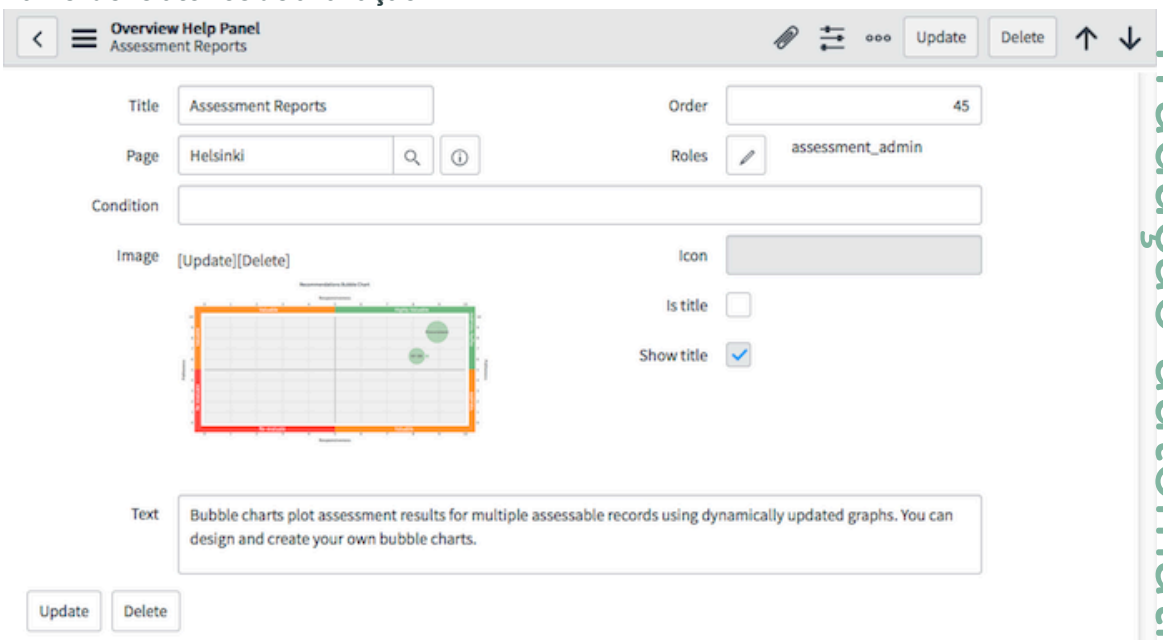


Tradução automática

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

5. Salve o registro.
6. Crie outro painel com estes valores:
   - **Título** : **Relatórios de avaliação.** O título é o rótulo que aparece no painel quando ele é exibido para o usuário.
   - **Pedido** : **60** . Este número de pedido é o mais alto para qualquer um dos painéis nesta página e significa que este botão aparece no lado direito da página.
   - **Funções** : **assessment_admin** . Somente usuários com esta função podem ver este painel.
   - **Imagem** : Este é um exemplo de um gráfico de bolha que você deseja que os administradores de avaliação vejam.
   - **Texto** : Insira uma descrição do gráfico a ser exibida para os usuários, enfatizando as vantagens desse tipo de gráfico.

Painel de relatórios de avaliação

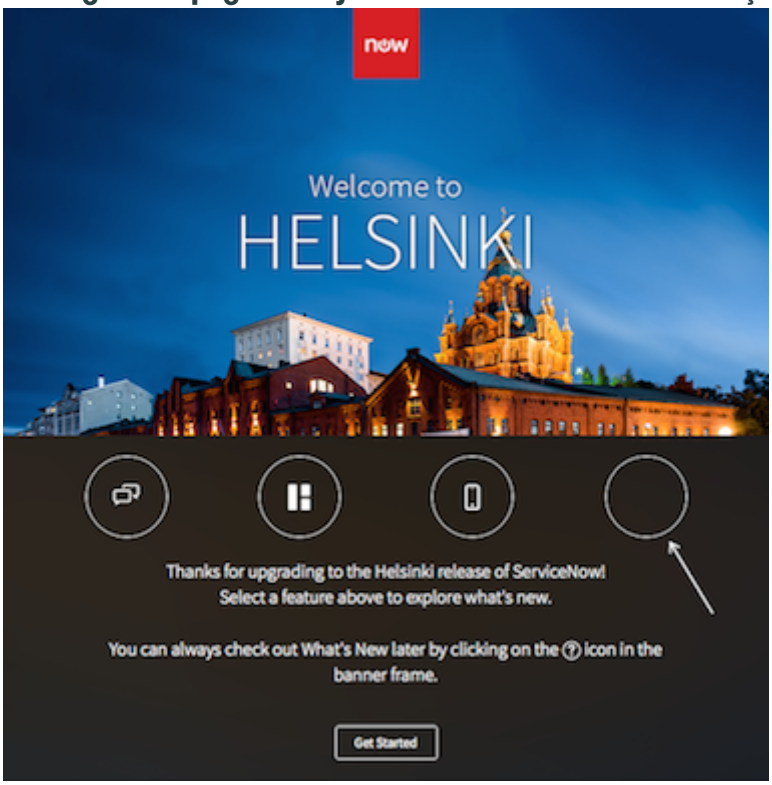


7. Salve o registro.
8. Faça login como um usuário com a função assessment_admin.
9. Clique no ícone de ajuda no cabeçalho do formulário e clique em **Novidades** na barra lateral de ajuda.
   A página de ajuda de visão geral da versão atual é exibida, com o botão de controle do painel de auditoria exibido para o usuário na ordem configurada.

Tradução automática

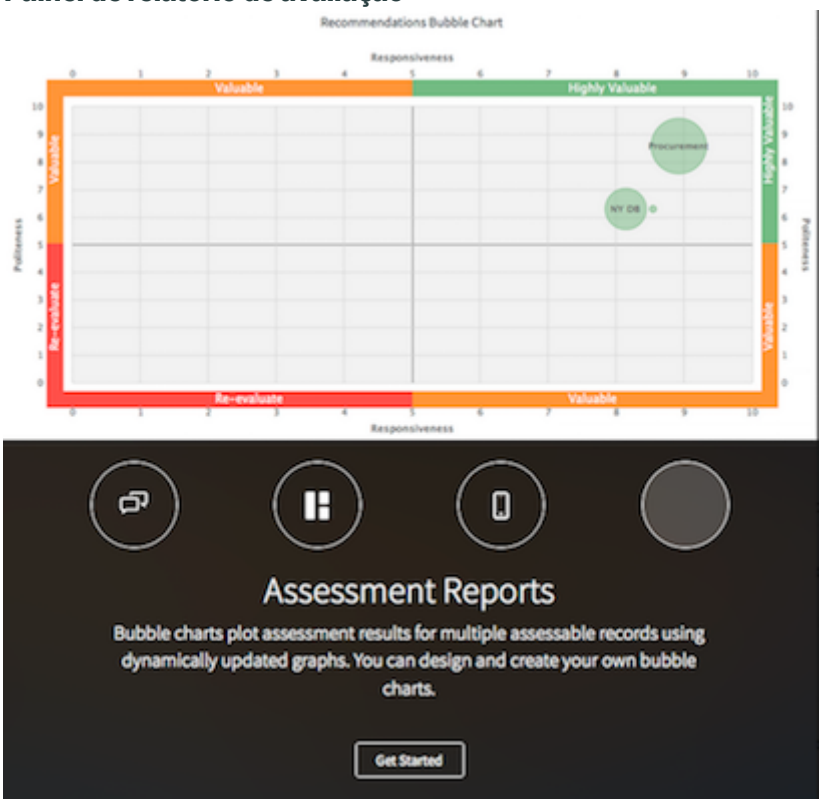
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Visão geral da página de ajuda do administrador de avaliação



10. Clique no botão para exibir o painel do relatório de avaliação.
A imagem selecionada para o painel personalizado aparece com o título e a descrição definidos.

Painel de relatório de avaliação



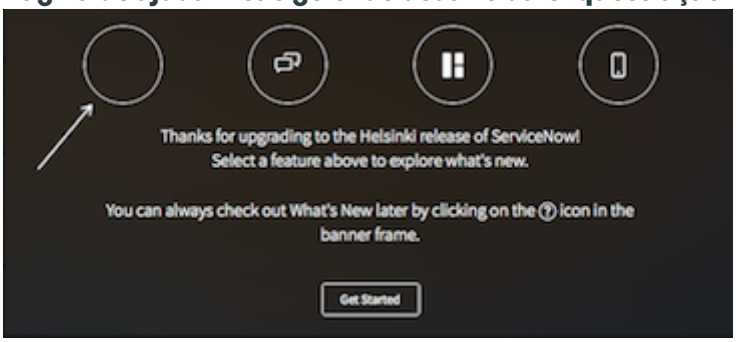
11. Faça logout e login novamente como um usuário com a função activity_admin.

Tradução automática

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

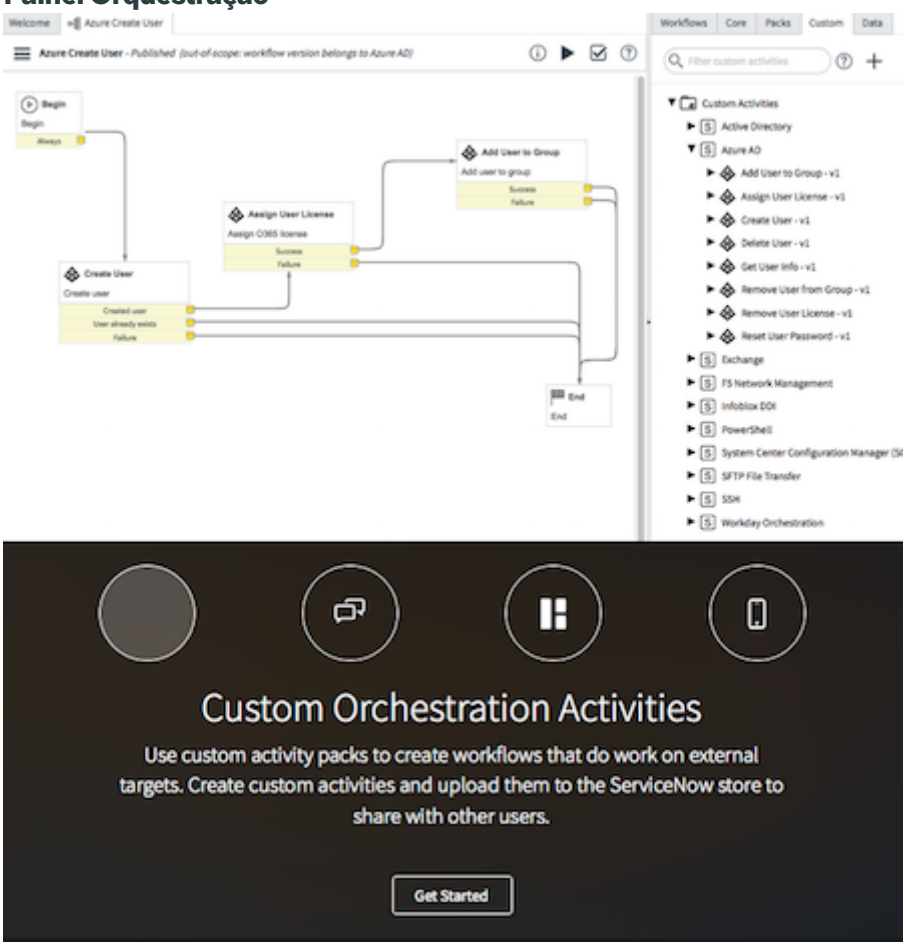
12. Clique no ícone de ajuda no cabeçalho do formulário e clique em **Novidades** na barra lateral de ajuda.
A página de ajuda Visão geral da versão atual é exibida, com o botão de controle das guias do Editor de fluxo de trabalho exibidas para o usuário na ordem configurada.

Página de ajuda Visão geral do usuário da Orquestração



13. Clique no botão para exibir o painel Atividades de Orquestração.
A imagem selecionada para o painel personalizado aparece com o título e a descrição definidos.

Painel Orquestração



Guia do usuário do sistema

O guia do usuário do sistema permite que você crie documentação de ajuda do usuário final específica para as políticas e procedimentos da sua organização. Uma página de ajuda padrão é fornecida no sistema de base exibido IU principal documentos de ajuda para navegação do sistema e outras operações básicas.

Tradução automática

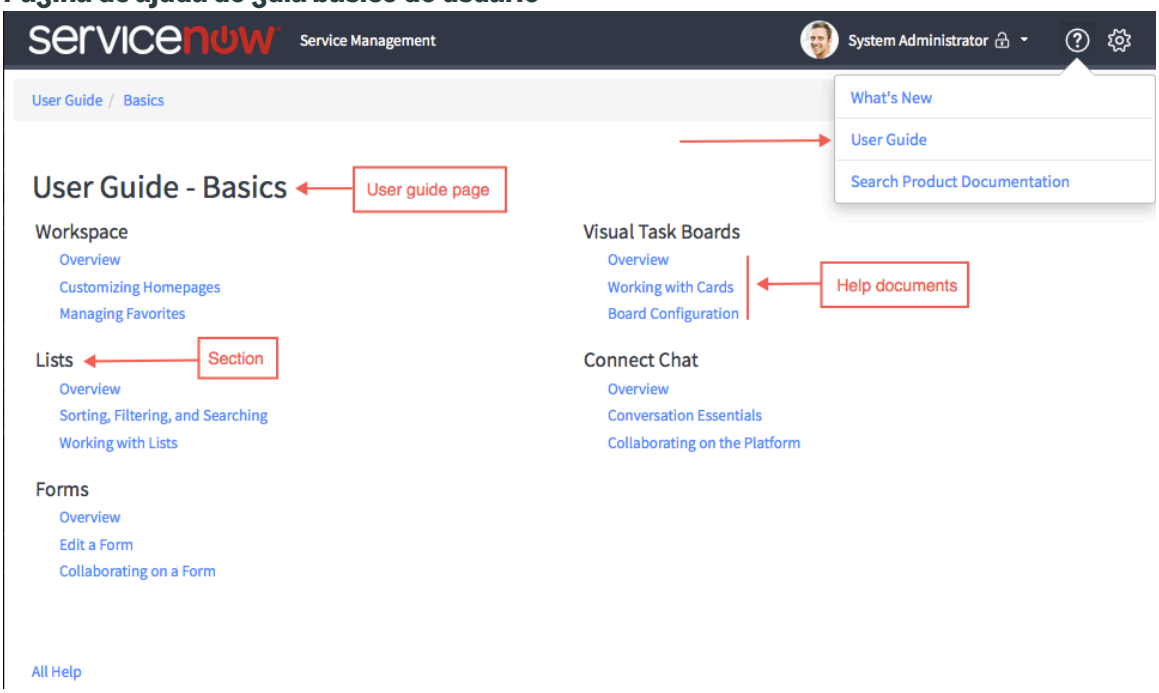
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

O guia do usuário fornece as ferramentas para projetar páginas do portal de ajuda que contêm documentos de ajuda específicos do recurso. Você pode criar páginas de ajuda personalizadas e implantá-las de várias maneiras usando controles no sistema. Os documentos do guia do usuário são agrupados em seções relevantes em uma página de ajuda, usando um formato de duas colunas. Você pode exibir as seções e os documentos dentro delas em qualquer ordem. Você pode exibir uma seção em mais de uma página de ajuda. O guia do usuário é compatível com IU principal .

Uma página de ajuda padrão é fornecida no sistema de base que exibe documentos de ajuda para navegação do sistema e outras operações básicas. Esta página pode ser acessada no ícone de ajuda na barra de cabeçalho do IU principal usuários. Para disponibilizar esta página para usuários de outras versões de IU compatíveis, você deve criar um ponto de entrada programático .

Nota: A página de ajuda padrão pode ser usada como um modelo para seu próprio conteúdo de ajuda. Para personalizar páginas, seções ou documentos no Guia do usuário, basta editar ServiceNow® registros para atender às suas necessidades. Lembre-se de que todos os registros personalizados não são atualizados quando você faz upgrade da instância para uma nova versão. Revise todas as mudanças em um sistema de desenvolvimento primeiro e, em seguida, decida se o conteúdo atualizado deve ser aceito em seu Guia do usuário personalizado.

Página de ajuda do guia básico do usuário



Tradução automática

Criar ajuda do guia do usuário

Os documentos de ajuda do guia do usuário são agrupados em seções apropriadas na página e listados em uma ordem configurável. Adicione suas seções a uma página de ajuda.

Antes de Iniciar

Crie todos os seus documentos de ajuda no registro da seção. Isso permite que você refine os títulos, ajuste o posicionamento e decida se eles são apropriados para a seção.

Função necessária: administrador

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

Procedimento

1. Criar uma página.

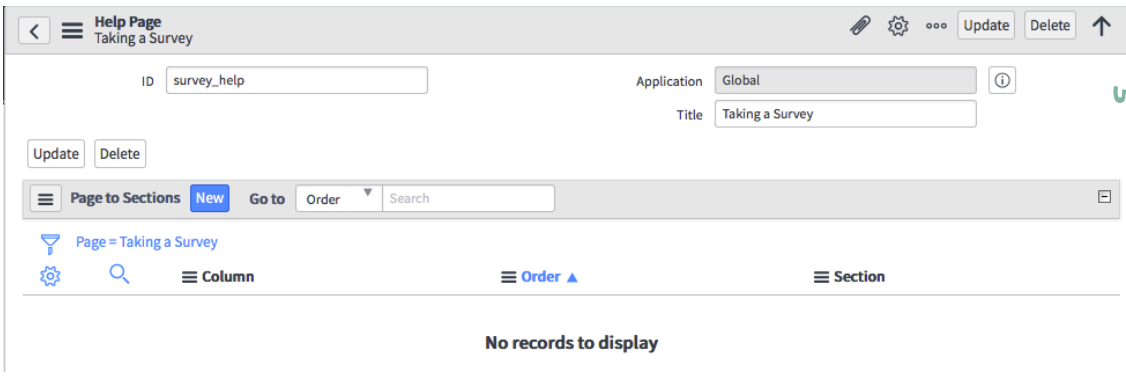
   a. Navegar até **Guia do Usuário do sistema** > **Administração** > **Páginas da Ajuda** e clique em **Novo** .

   b. Preencha o formulário.

   Definições do campo da página de ajuda

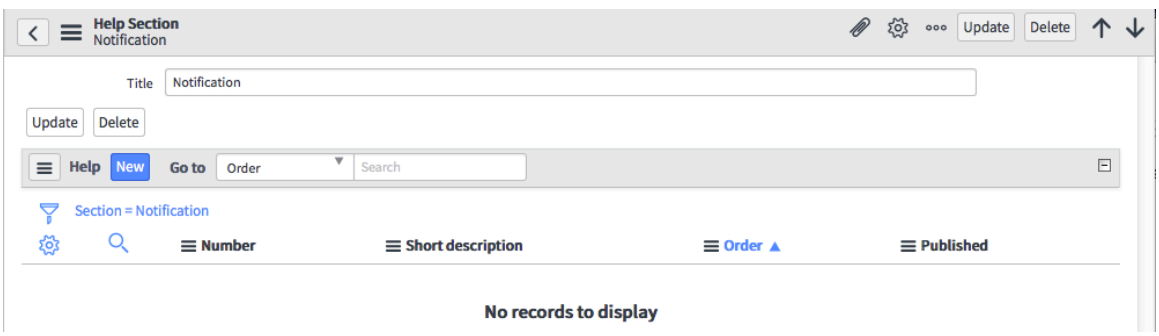
Campo	Descrição
ID	Identificação de página usada pelo sistema para criar um URL de ajuda.
Aplicação	Escopo da aplicação para esta página de ajuda. Este campo é somente leitura e o padrão é **Global** escopo.
Título	Título de exibição desta página.

   c. Clique em **Enviar**.



2. Crie seções de página de ajuda e associe-as à página.

   a. Navegar até **Guia do Usuário do sistema** > **Administração** > **Seções da Página da Ajuda** e clique em **Novo** .



   b. Dê à sua seção um título exclusivo e conciso e clique em **Enviar** .
   A exibição retorna à lista de seções.

   c. Crie seções adicionais para sua página de ajuda.

Tradução automática

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

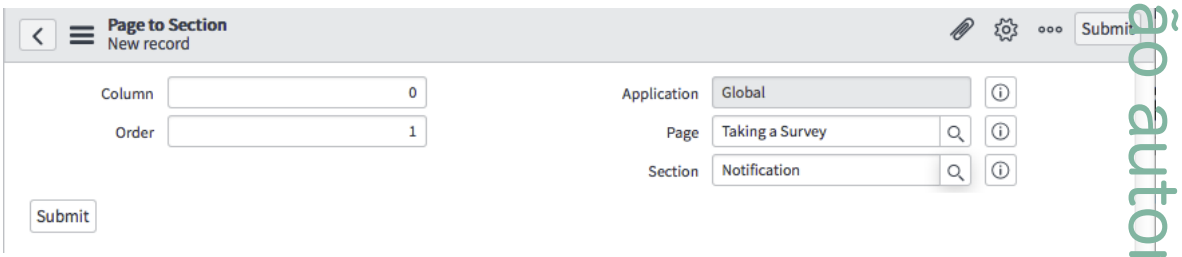
d. Navegar até **Guia do Usuário do sistema** > **Administração** > **Páginas da Ajuda** e abra sua nova página.

e. Em **Página para seções** lista relacionada, clique em **Novo** .

f. Preencha o formulário.

Definições do campo Página para Seção

Campo	Descrição
Coluna	Local da coluna na página desta seção. A primeira coluna é designada como **0** e a segunda coluna é designada como **1** . Deve haver pelo menos uma entrada para a coluna **0** para as seções a serem exibidas.
Ordem	Ordem na qual as seções são exibidas nas colunas da página. Se nenhum número de ordem for definido, o sistema listará as seções em ordem alfabética.
Aplicação	Escopo da aplicação para este registro. Este campo é somente leitura e o padrão é **Global** escopo.
Página	Página de ajuda na qual esta seção aparece. Você pode usar o campo de pesquisa para mudar a página na qual uma seção aparece.
Seção	Nome da seção a ser exibida na página selecionada.



g. Clique em **Enviar**.

h. **Opcional:** Adicione seções à página de ajuda conforme necessário.

3. Crie um ou mais documentos.

a. Navegar até **Guia do Usuário do sistema** > **Administração** > **Seções da Página da Ajuda**.

b. Abra um registro de seção que você criou.

c. Em **Ajuda** lista relacionada, clique em **Novo** para criar um documento de ajuda para essa seção.

d. Preencha o formulário.

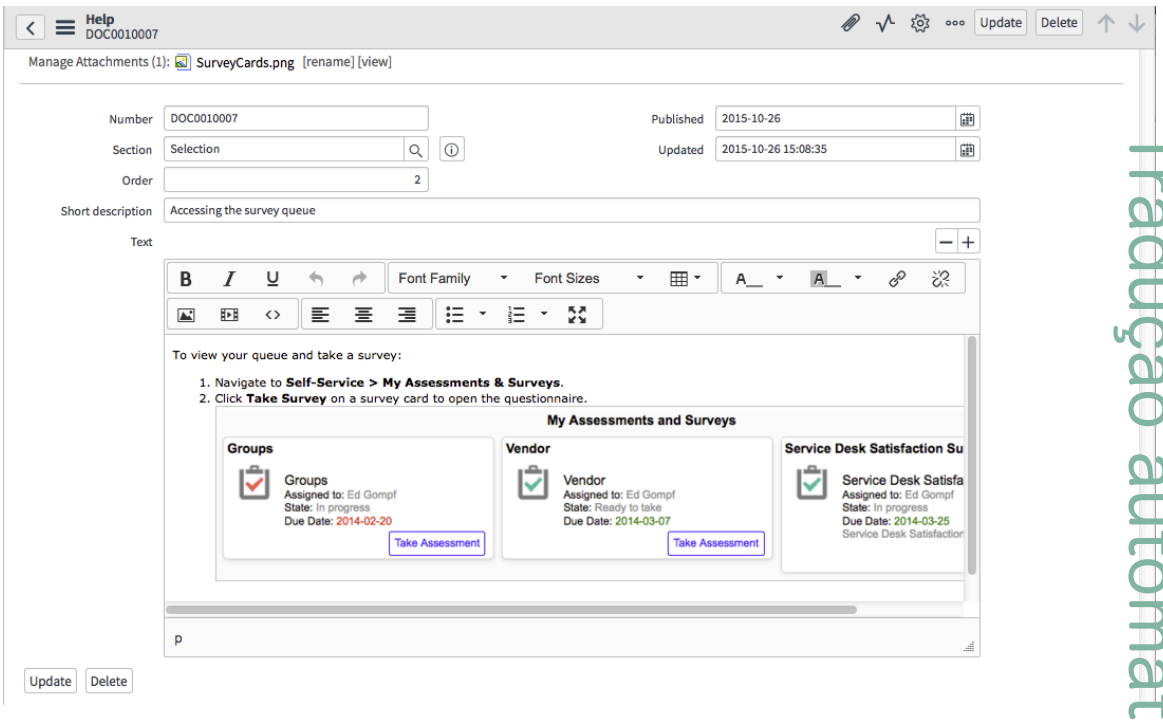
Definições de campo do documento de ajuda

Campo	Descrição
Número	Número do documento gerado automaticamente pelo sistema.

Tradução automática

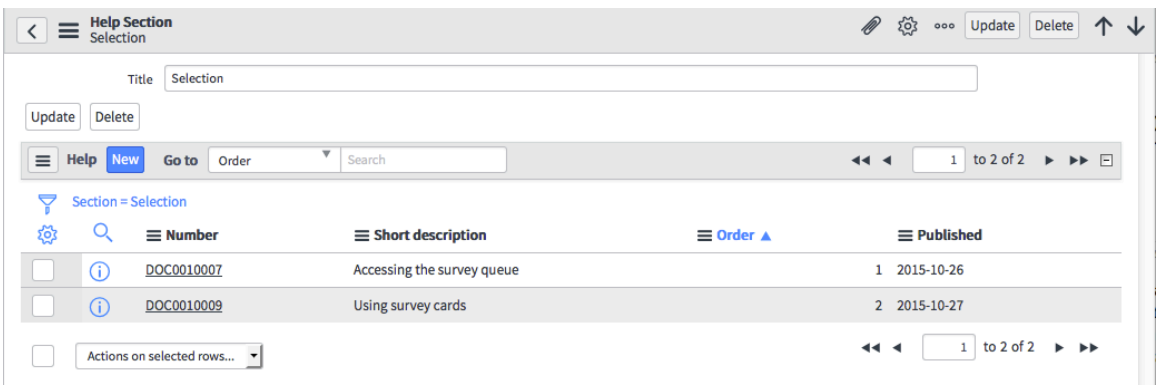
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
Seção	Seção na qual este documento aparece.
Ordem	Ordem de listagem deste documento na seção selecionada.
Publicado	Data em que este documento foi criado.
Atualização em	Data em que este documento foi atualizado pela última vez.
Descrição resumida	Breve descrição do conteúdo deste documento. Esta descrição é usada como o título do documento na página de ajuda.
Texto	Conteúdo do documento, incluindo gráficos e tabelas. Você pode formatar sua entrada, criar listas com marcadores ou numeradas e anexar imagens.



e. Clique em **Enviar**.

f. Repita o processo para criar os documentos de ajuda necessários para essa seção.



Tradução automática

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

URLs de ajuda do guia do usuário

Você pode criar pontos de entrada em sua instância para obter ajuda gerada com o guia do usuário do sistema fornecendo os parâmetros de endereço corretos na URL de destino.

As páginas de ajuda geradas com o guia do usuário podem ser exibidas para os usuários finais a partir de pontos de entrada configuráveis no sistema, incluindo Ações de IU . Para criar esses pontos de entrada, você deve expressar um URL de destino usando estes parâmetros:

Pontos de entrada de URL para exibir a ajuda do usuário

Parâmetro	Fornece
do	Processador que renderiza o quadro de faixa na parte superior da página.
sys_product_help.do	Exibe uma página que contém links para toda a ajuda no guia do usuário. Isso inclui o sistema de ajuda básica e todas as páginas de ajuda personalizadas que você criou. Um URL de exemplo seria https://myinstance.service-now.com/$sys_product_help.do .
para usar o sysparm_id, você deve usar o básico	Exibe a página de ajuda básica incluída com o sistema. Para criar um destino para um guia do usuário personalizado, substitua `id=basic`Com o ID da sua página personalizada, como `id=surveys`. Um exemplo disso seria https://myinstance.service-now.com/$h.do?sysparm_id=surveys .
<document number>	Exibe a ajuda para um documento específico. Este URL exibe o documento de ajuda na página básica que fornece instruções para usar ServiceNow formulários: https://myinstance.service-now.com/$h.do?sysparm_doc=DOC0010005 .

Gerenciar arquivos de áudio

Você pode carregar e armazenar .mp3 ou .ogg arquivos de áudio. Uma vez carregado, você pode fazer referência a arquivos de áudio usando HTML.

Antes de Iniciar

Função necessária: Image_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O recurso Armazenamento de banco de dados para arquivos de áudio (com.glide.db_audio) deve ser ativado para armazenar arquivos de áudio. O plug-in é ativado por padrão em novas instâncias. Para instâncias atualizadas, você pode ativar o plug-in se tiver a função de administrador. Para obter mais informações sobre como ativar um plug-in, consulte Ativar um plug-in .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Arquivos de Áudio**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** para o arquivo de áudio, incluindo a extensão do arquivo.

Tradução automática

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

4. Adicione **Áudio** arquivo.
5. Salve o registro.
6. **Opcional:** Conclua as etapas a seguir para fazer referência a arquivos de áudio usando HTML.

   a. Use `<audio>`Marcador HTML e defina `src`atributo ao nome do arquivo conforme definido pelo **Nome** Campo do registro de áudio.

   b. Use `controls`atributo para exibir os controles de áudio.

   Example
   Use o HTML a seguir.

   ```
   <audio src="Beep.mp3" title="Beep" control="control"/>
   ```

Armazenando imagens no banco de dados

Os administradores e usuários com a função image_admin ou content_admin podem carregar e armazenar imagens no banco de dados. Essas imagens são salvas na tabela Imagens [db_image]. Carregar uma imagem para o banco de dados permite que ela seja referenciada a partir de campos HTML anexando o nome da imagem ao URL da instância.

Nota: A tabela db_image é uma tabela pública que não tem restrições de segurança. Usuários não autenticados têm acesso total às imagens carregadas na tabela db_image.

Imagens versus anexos

Para acessar uma imagem de um registro ou impedir que os usuários anexem o nome da imagem à URL da instância, carregue-a como um anexo. Quando você carrega uma imagem como anexo, a imagem é salva na tabela Anexos [sys_attachment]. Consulte Administrar anexos e. Adicionar e gerenciar anexos para obter mais informações.

Tipos de arquivo de imagem aceitáveis

Carregue arquivos de imagem com as seguintes extensões:

- .gif
- .jpg
- .png
- .bmp

Nota: O sistema não oferece suporte ao carregamento de arquivos zip que contêm imagens .bmp.

Se você carregar uma imagem que pode não ser compatível com navegadores Internet Explorer, uma mensagem de aviso será exibida.

O sistema não oferece suporte ao carregamento de imagens no formato .ico por meio desta interface. Microsoft O Internet Explorer requer o formato .ico para ícones favoritos. Para carregar uma imagem .ico, anexe a imagem .ico a um registro em vez de usar a interface de carregamento de imagem padrão.

Para entender como inserir uma imagem em um registro de formulário, consulte Insira uma imagem em seu registro de artigo, incidente ou outro formulário publicação do blog no Comunidade ServiceNow.

Tradução automática

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

Atualize uma imagem existente

Você pode mudar uma imagem existente para uma versão atualizada.

Antes de Iniciar

Função necessária: Image_admin ou content_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Imagens**.
2. Na lista Imagens, clique no nome da imagem a ser substituída.
3. Em **Imagem** clique em **[Atualizar]** link.
4. Clique em **Procurar** e navegue até o arquivo de imagem desejado.
5. Clique em **Aberto** e, em seguida, clique em **OK** .

O novo arquivo é carregado no banco de dados da instância, substituindo o arquivo anterior. Ele é usado em todos os locais que fazem referência ao nome do arquivo.

Nota: Se a nova imagem não aparecer conforme o esperado, limpe o cache do navegador.

Carregue uma ou mais imagens

Você pode carregar uma imagem ou várias imagens de uma só vez.

Antes de Iniciar

Função necessária: Image_admin ou content_admin

Procedimento

1. Para carregar uma imagem de cada vez, conclua as seguintes etapas:
   a. Navegar até **IU do Sistema** > **Imagens** para ver a lista de imagens armazenadas no banco de dados.
   b. Clique em **Novo** para adicionar uma nova imagem.
   c. Preencha o formulário.

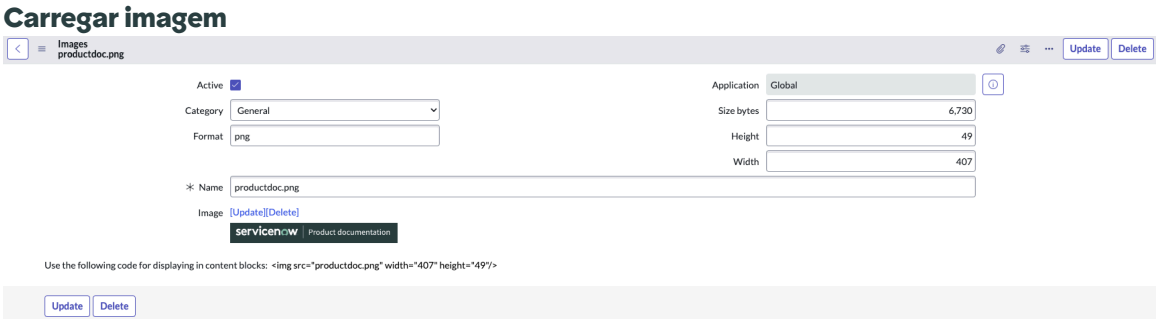
Formulário Imagens

Campo	Entrada
Nome	Insira o nome do arquivo pelo qual a imagem será referenciada em HTML.
Ativo	Marque a caixa de seleção para permitir que a imagem seja referenciada em HTML.
Categoria	Selecione uma categoria na qual organizar o arquivo de imagem.
Imagem	Selecione **Clique para adicionar...** para carregar uma imagem. Se uma imagem já tiver sido carregada, clique em **[Atualizar]** para carregar uma nova versão da imagem ou **[Excluir]** para remover a imagem.

Tradução automática

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

Campo	Entrada
Formato , **Bytes de tamanho** , **Altura** e **Largura**	Exibir metadados da imagem atual. Essas informações são preenchidas automaticamente quando a imagem é carregada.



2. Para carregar várias imagens de uma só vez, conclua as seguintes etapas:

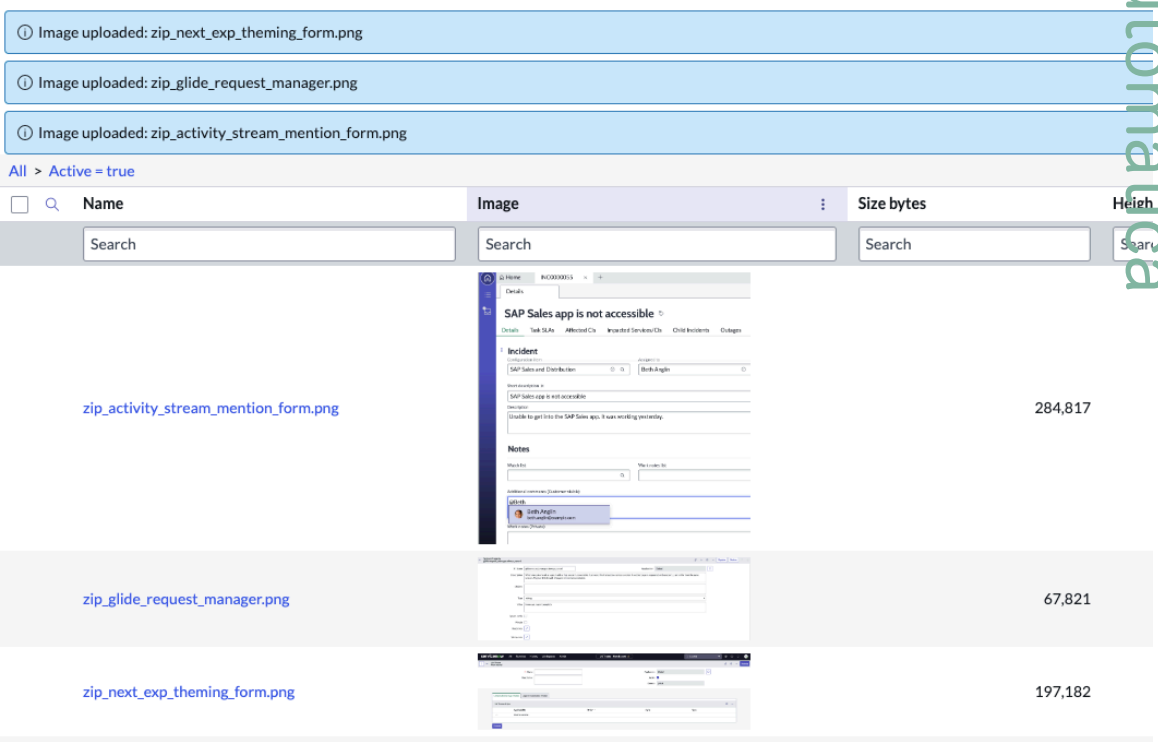
a. Crie um arquivo .zip que contenha somente tipos de arquivo de imagem aceitáveis .

> **Nota:** O sistema não oferece suporte ao carregamento de arquivos zip que contêm imagens .bmp.

b. Navegar até **IU do Sistema** > **Carregamento de ZIP de imagem**.

c. Clique em **Escolha Arquivo** em seguida, selecione o arquivo.

d. Clique em **Upload** (Carregar).



Tradução automática

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

Uma mensagem indica que os arquivos foram carregados no banco de dados e a lista de imagens é classificada por data de atualização em ordem decrescente (as imagens carregadas aparecem primeiro).

Nota:

- Se o arquivo .zip contiver uma estrutura de pastas, os nomes de imagem resultantes serão o nome do caminho com sublinhados no lugar das barras. Por exemplo, se o .zip contiver myimages/image1.gif em seguida, a imagem resultante é nomeada myimages_image1.gif .
- Os nomes das imagens não podem exceder 100 caracteres, incluindo a estrutura de pastas. Arquivos com nomes excessivamente longos são rejeitados.
- Os carregamentos são registrados no sistema. Exiba logs do sistema para ver se os arquivos foram carregados ou rejeitados.

Tópicos relacionados

Log do sistema

Restringir extensões de arquivo

Use glide.ui.strict_content_types para restringir as extensões de arquivo de imagem que aparecem na IU.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Insira sys_properties.list No filtro Navegação.
2. Verifique se a propriedade não existe pesquisando o nome da propriedade.
3. Clique em **Nova**.
4. Preencha a propriedade do sistema usando a tabela a seguir.

Propriedades do sistema de extensão de arquivo

Campo	Descrição
Nome	glide.ui.strict_content_types
Tipo	cadeia de caracteres
Valor	Lista separada por vírgulas de nomes de arquivo de imagem aceitáveis. Use qualquer um dos seguintes tipos de arquivo: ico,gif,png,jpg,jpeg,bmp,js,css,htm,html,ogg,mp3,eot,WOFF,woff2,svg,

Nota: Todos os arquivos que usam uma extensão de arquivo que não está incluída na lista de valores aparecem quebrados na IU.

Preferências do usuário

Os usuários podem configurar muitos recursos de IU, como o número de linhas por página em uma lista ou se o tempo de resposta é exibido na parte inferior de uma lista ou formulário. Os administradores podem modificar ou excluir essas preferências conforme necessário.

Tradução automática

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

As personalizações do usuário são armazenadas como registros no **Preferências do usuário** tabela [sys_user_preference] e são atualizadas sempre que o usuário muda a configuração. A IU é exibida de acordo com as preferências de cada usuário.

Por exemplo, o tempo de resposta pode aparecer na parte inferior de listas e formulários por padrão. Se um usuário ocultar o tempo de resposta, um registro de preferência do usuário será criado para ele mostrando que o indicador de tempo de resposta está oculto. Durante as sessões futuras do usuário, o indicador de tempo de resposta fica oculto. Mais tarde, se o usuário decidir exibir o tempo de resposta, o registro de preferência do usuário será atualizado adequadamente e as sessões futuras serão abertas com o indicador de tempo de resposta visível.

Para obter mais informações sobre as preferências disponíveis para os usuários, consulte Configurações de preferência do usuário e. Next Experience preferências.

Exibição e solução de problemas das preferências do usuário

Navegar até **Administração de Usuários** > **Preferências do usuário** para obter uma lista de registros de preferência do usuário. Selecione um nome de preferência para exibir essa preferência na exibição do formulário. Para solucionar problemas de um usuário, pesquise o nome de usuário dele para encontrar todas as personalizações e selecione um nome de preferência para exibir.

Nota: No máximo 10 000 preferências do usuário podem estar lá para cada usuário, exceder esse limite causa degradação do sistema e problemas de desempenho da IU.

Campos de preferência do usuário

Campo	Descrição
Nome	O nome do recurso ou funcionalidade.
Descrição	Uma descrição resumida opcional do recurso ou funcionalidade.
Sistema	Mostra se este registro indica o padrão para todo o sistema (**VERDADEIRO** ou não (**FALSO**).
Tipo	Mostra o tipo de dados de entrada aceita para o valor. Por exemplo, você pode selecionar **cadeia de caracteres** ou **inteiro** .
Usuário	Mostra o nome do usuário para quem a configuração é personalizada. Se **Usuário** está vazio, o registro é para um padrão para todo o sistema.
Valor	A configuração atual deste registro. Compare este valor com **Usuário** e. **Sistema** campo para determinar se o valor mostrado é um padrão para todo o sistema ou a preferência de um usuário específico.

Você pode identificar registros de preferência do usuário para valores em todo o sistema, também chamados de valores padrão ou globais, pelos seguintes valores:

- **VERDADEIRO**
- **Usuário em branco**

Sempre que um usuário personalizar um recurso, um registro de preferência do usuário separado será criado com os seguintes valores:

- **FALSO**
- **Usuário: <username>**

Tradução automática

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

Como resultado, o mesmo recurso de IU personalizável pode ter vários registros de preferência do usuário.

Nota: Para alguns recursos, o registro de todo o sistema não aparece em **Preferências do usuário** até que um usuário o personalize, fazendo com que um novo registro seja adicionado ao **Preferências do usuário** .

Se um usuário encontrar um comportamento inexplicado na interface do usuário, você poderá verificar suas preferências de usuário pesquisando em **Preferências do usuário** lista para o nome de usuário. Em seguida, exclua ou atualize o registro de preferência do usuário que afeta o comportamento em questão.

Nota: Quando um administrador altera manualmente o valor de preferência de um usuário por meio deste módulo, a próxima sessão do usuário usa a configuração do administrador. No entanto, o usuário pode personalizar os recursos novamente por meio da IU, que atualiza o registro de preferência do usuário. Se o administrador excluir o registro de preferência do usuário de um usuário específico, a próxima sessão desse usuário usará o valor de todo o sistema para esse recurso. Posteriormente, o usuário personaliza o recurso, o sistema cria um registro de preferência do usuário.

Preferências globais do usuário

Crie preferências de usuário globais ou em todo o sistema para definir uma preferência padrão para seus usuários. Para tornar uma preferência o padrão, crie uma preferência e marque **Sistema** e saia de **Usuário** campo vazio.

Importante: Você nunca deve ter mais de uma preferência com o mesmo nome definido como uma preferência de usuário global.

Conjuntos de atualizações e preferências do usuário

Os registros de preferência do usuário para valores de todo o sistema, também chamados de valores padrão ou globais, são armazenados em conjuntos de atualizações. Todas as mudanças são implementadas quando você importa o conjunto de atualizações e afetam todos os usuários que não personalizaram o recurso. Os registros de preferência do usuário para usuários específicos não são armazenados em conjuntos de atualizações, portanto, as personalizações do usuário são mantidas quando você importa um conjunto de atualizações. Para obter mais informações, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

Configurações de preferência do usuário

As preferências do usuário rastreiam principalmente a maneira como os usuários individuais interagem com vários recursos para que as novas sessões ativem as últimas configurações do usuário. Por exemplo, as preferências do usuário rastreiam se o usuário ativa a interface com guias ou de rolagem para formulários de várias seções. Outros registros de preferência do usuário permitem que usuários com a função de administrador ajustem determinadas configurações de recurso.

Exibir configurações

Para exibir as configurações de preferência do usuário, navegue até **Administração de Usuários** > **Preferências do usuário**.

Lista de preferências do usuário

Esta tabela descreve os registros de preferência do usuário no sistema de base.

Tradução automática

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

Registro de preferência do usuário	Descrição
Somente usuário	A ação do usuário define e atualiza o valor. Mudanças manuais por meio do registro de Preferências do usuário não afetam a experiência do usuário.
Somente administradores	O administrador pode mudar o valor por meio do registro de preferência do usuário para modificar a experiência do usuário.
Administrador ou Usuário	A ação do usuário define e atualiza o valor, mas o administrador pode mudar a experiência do usuário atualizando manualmente o registro de preferência do usuário.
Somente sistema	O sistema define e atualiza o valor. Os administradores não devem modificar esses registros.

Esta tabela fornece o valor padrão e uma descrição para cada preferência. A coluna Atualizado por indica como a preferência é definida.

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualização de	Detalhes
<table>.db.order	Classificação da lista	Administrador ou Usuário	Para a tabela identificada, indica qual col para classificar os registros em uma lista. atualizado automaticamente sempre que o ordem de classificação da tabela. **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** Seleção de usuário o usuário não selecionar uma coluna coluna está vazia, **Nome** o campo classificar os registros.
<table>.db.order.direction	Classificação da lista	Administrador ou Usuário	Para a tabela identificada, indica se a lista em ordem crescente (asc) ou decrescente identificado em <table>.db.order. Este re sempre que o usuário muda a direção de o tabela. **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** : **Nenhum**
bsm_map.default_ci	BSM	Somente usuário	Contém o sys_id do último item de config usuário visualizou no mapa de Gestão de (BSM). Este registro é atualizado automa que o usuário exibe um novo item de con BSM. **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** : **Nenhum**
ic_manage_relationships_filter_hint.cmdb_ci	CMDB	Somente administradores	Restringe o que aparece em **ICs disponi** um relacionamento para um item de confi

Tradução automática

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

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualização de	Detalhes
			está no formato de uma cadeia de caracter codificada. **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** : LocationANYTHING_operational_s
ic_manage_relationships_filter_hint.sys_user	CMDB	Somente administradores	Restringe o que aparece em **Usuário dis** um relacionamento para um item de confi está no formato de uma cadeia de caracter codificada. **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** : **verdadeiro**
ic_manage_relationships_filter_hint.sys_user_group	CMDB	Somente administradores	Restringe o que aparece em **Grupos dis** um relacionamento para um item de confi está no formato de uma cadeia de caracter codificada. **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** : **verdadeiro**
recolher.<related table>.<related field>	Formulários	Somente usuário	Indica que uma lista relacionada foi recol relacionada é recolhida quando a próxima começa. Este registro é atualizado automa que o usuário expande ou recolhe a mesm **Verdadeiro** recolher a lista relacion identificada. **Falso** expandir a lista relacionada i **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** : **Nenhum**
collapse.section.<sys_id>	Formulários	Somente usuário	Indica o sys_id de uma seção de formulár recolhida. A mesma seção de formulário quando a próxima sessão do usuário come atualizado automaticamente sempre que o ou recolhe a mesma seção do mesmo form **Verdadeiro** recolher a seção identi **Falso** (ou em branco): expandir a s identificada. **Tipo** : **Verdadeiro/Falso** **Valor padrão** : **Falso ou em branco**

Tradução automática

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

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualização de	Detalhes
glide.debugger.log_messages_limit	IU	Administrador ou Usuário	Especifica o número máximo de mensage no depurador de script Log da sessão IU.
glide.debugger.console.cached_stmt_limit	IU	Administrador ou Usuário	Especifica o número máximo de instruçõe armazenadas em cache no navegador do C Depurador de scripts.
glide.debugger.log.transaction.count	IU	Administrador ou Usuário	Especifica o número máximo de transaçõ depurador de script Log da sessão IU.
glide.ui11.use	UI11	Administrador ou Usuário	Indica se o UI11 está ativo para este usuá mais disponível.
glide.ui.navpage_state	Menus	Somente sistema	**NÃO MODIFIQUE.** Indica a configuraç **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** : **Nenhum**
glide.ui.javascript_editor	IU	Administrador ou Usuário	Indica se o editor JavaScript e os controle estão habilitados ou desabilitados para o u do editor JavaScript (E os controles d estão disponíveis somente em instâncias e in Editor de sintaxe está ativo. Este regist automaticamente quando um usuário clica habilitar ou desabilitar a edição de script. informações, consulte Editor de sintaxe Ja **Verdadeiro** habilitar editor de scrip **Falso** desabilitar editor de scripts. **Tipo** : **Verdadeiro/Falso** **Valor padrão** : **Verdadeiro** (se o rec sintaxe estiver ativo)
glide.ui.response_ time	IU	Administrador ou Usuário	Determina se as informações de tempo de expandidas ou recolhidas na parte inferior formulário. Este registro é atualizado auto sempre que o usuário clica no ícone do in resposta na parte inferior de uma lista **Verdadeiro** expandir as informaçõe resposta. **Falso** recolher as informações de resposta. **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Falso** : **Falso**

Tradução automática

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

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualização de	Detalhes
página inicial	Páginas iniciais	Administrador ou Usuário	Indica qual painel aparece quando um usu primeira vez na instância ou clica no ícon ). O valor indica o sys_id do painel sel **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** : **Nenhum**
knowledge.search.sort.field	Classificação da lista	Administrador ou Usuário	Determina a ordem de classificação dos r pesquisar na base de conhecimento. Este atualizado sempre que o usuário seleciona **Classificar por** opção no cabeçalho dos pesquisa. As opções disponíveis são: Núm (exibições), relevância (relevância) e últi (sys_updated_on). **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** : **Exibições**
list_edit_double	Listas	Administrador ou Usuário	Indica qual ação abre o editor de lista na registro é atualizado automaticamente qua personaliza qualquer lista v2 e muda o. **C para editar** configuração. Para obter ma consulte Administração do editor de listas preferência não se aplica a listas v3. A ed clique único não é compatível com a Lista **Verdadeiro** abrir o editor de lista c clicar duas vezes em um campo em **Falso** abrir o editor de lista quando clicar uma vez em um campo em u **Tipo** : **Verdadeiro/Falso** **Valor padrão** : **Verdadeiro**
list_edit_enable	Listas	Administrador ou Usuário	Indica se o editor de lista está disponível campos diretamente em uma lista. Este re automaticamente quando o usuário person lista (ícone de engrenagem ( acima da lista) e muda **Habilitar edição de lista** preferência não se aplica a listas v3. **Verdadeiro** habilitar o uso do edito **Falso** desabilitar o uso do editor d **Tipo** : **Verdadeiro/Falso** **Valor padrão** : **Verdadeiro**

Tradução automática

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

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualização de	Detalhes
live_message.feed.last_display	Em Tempo Real	Administrador ou Usuário	Armazena o último feed que o usuário vis **Feed** (sysparm_feed_type_myfeed) ou **F** (sysparm_feed_type_company_feed). Est atualizado automaticamente sempre que c um feed diferente. **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** : **sysparm_feed_type**
live_tag.feed.order	Em Tempo Real	Administrador ou Usuário	Rastreia a escolha do usuário de classifica de marcador. Este registro é atualizado au quando um usuário seleciona um diferent **marcador** Em tempo real. As opções dis **Pedido por criado** (sys_created_on) e. **última atividade** (last_activity). **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** : **Nenhum** (o padrão sys_created_on)
menu.<identifier>.expandido	Menus	Somente usuário	Indica o sys_id de uma seção do menu do aplicações que está aberta (expandida) pa A mesma seção está aberta quando a próx usuário começa. Este registro é atualizado sempre que o usuário expande ou recolhe navegador de aplicações. **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** : **Nenhum**
mobile_rowcount	Móvel	Administrador ou Usuário	Indica o número de linhas exibidas em um em um dispositivo móvel. Este registro é automaticamente sempre que o usuário es diferente de linhas por página na tela do c **Tipo**: **Inteiro** **Valor padrão** : **20**
mobile_use_full.android	Móvel	Administrador ou Usuário	Indica qual interface do usuário aparece n móvel Android do usuário. Este registro é automaticamente sempre que o usuário cl engrenagem (acima da página inicial móvel para exibir a interface completa da ou clica no ícone de telefone celular na ba para exibir a interface do dispositivo móv **Verdadeiro** Exibir a interface comp trabalho em dispositivos móveis A

Tradução automática

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

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualização de	Detalhes
			Falso Exibir a interface móvel em c móveis Android. **Tipo** : **Verdadeiro/Falso** **Valor padrão** : **Falso**
mobile_use_full.iphone	Móvel	Administrador ou Usuário	Indica qual interface do usuário aparece n móvel iPhone do usuário. Este registro é a automaticamente sempre que o usuário cl engrenagem ( acima da página inicial móvel para exibir a interface completa da ou clica no ícone de telefone celular na ba para exibir a interface do dispositivo móv **Verdadeiro** Exibir a interface comp trabalho em um dispositivo móvel **Falso** Exibir a interface do usuário dispositivo móvel iPhone. **Tipo** : **Verdadeiro/Falso** **Valor padrão** : **Falso**
módulo	Menus	Somente usuário	Registra o sys_id do último módulo acess **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** : **sys_id**
owned_by_indicator.form	Conjuntos de atualizações	Somente administradores	Mostra ou oculta o ícone de indicador de cabeçalhos do formulário quando as atual nesse formulário estão sendo agrupadas p atualizações. **Verdadeiro** mostrar o ícone do ind atualizações do cliente. **Falso** ocultar o ícone do indicador do cliente. **Tipo** : **Verdadeiro/Falso** **Valor padrão** : **Falso**
representações.recent.recent	Administração	Somente usuário	**NÃO MODIFIQUE.** Mostra quem o adm representa mais recentemente. Para obter consulte Representar um usuário . **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** : **Nenhum**

Tradução automática

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

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualização de	Detalhes
relatório.expandido	Emissão de relatórios	Administrador ou Usuário	Funciona com a propriedade de IU **Lista (separadas por vírgulas) que pode cabeçalho do relatório** determinar se relatório está aberto ao exibir um relatório Para usuários cuja função permite eles acessem o cabeçalho do relat **relatório.expandido** a preferência indica se os relatórios são abertos cabeçalho expandido ou recolhido cabeçalho do relatório revela o co relatórios que é usado para modif do relatório. Este registro de pref usuário é atualizado automaticame que o usuário expande ou recolhe do relatório. Se a função do usuár permissão para exibir o cabeçalho o cabeçalho do relatório nunca es independentemente desta configu preferência do usuário. **Verdadeiro** expandir o cabeçalho d exibir um relatório. **Falso** recolher o cabeçalho do rela um relatório. **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** : **Verdadeiro**
rowcount	Listas	Somente usuário	Indica o número máximo de linhas exibid página em uma lista. Este valor também c máximo de registros exibidos em um rela painel. Este registro é atualizado automat um usuário escolhe um número diferente. **Tipo**: **Inteiro** **Valor padrão** : **20**
sys_update_set	Conjuntos de atualizações	Somente usuário	**NÃO MODIFIQUE.** Indica o conjunto que está ativo no momento. Este valor é a automaticamente quando um usuário sele de atualizações diferente. **Tipo** : **GUID** **Valor padrão** sys_id do conjunto d padrão
formulários.com guias	Formulários	Somente usuário	Indica se os formulários que contêm mais usam uma interface com guias ou uma lis seções. Esta configuração se aplica a todo

Tradução automática

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

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualização de	Detalhes
			Não é definido formulário a formulário. E atualizado automaticamente quando um u ícone Alternar guias na barra de faixa. Pa informações, consulte Configure o layout **Verdadeiro** exibir formulários de v como guias. **Falso** exibir formulários de várias s uma lista de rolagem de seções. **Tipo** : **Verdadeiro/Falso** **Valor padrão** : **Falso**
table.compact	Listas	Somente usuário	Indica se as listas aparecem com mais ou em branco acima e abaixo de cada linha. se aplica a todas as listas. Não é definido lista por lista. Este registro é atualizado au quando um usuário personaliza qualquer **Compactar linhas** opção. **Verdadeiro** reduzir o espaço em br abaixo de cada linha em uma lista mais linhas na tela de uma só vez. **Falso** adicione espaço em branco a de cada linha em uma lista para m legibilidade. **Tipo** : **Verdadeiro/Falso** **Valor padrão** : **Falso**
table.wrap	Listas	Somente usuário	Indica se o texto longo em uma lista está várias linhas ou truncado. Esta configuraç as listas. Esta configuração não é definida lista por lista. Este registro é atualizado au quando um usuário muda o. **Quebrar te** Na interface de personalização de Lista v **texto mais longo nas colunas da lis** configurações do sistema. **Verdadeiro** quebra de texto longo Todo o texto é visto na exibição d linha pode ocupar mais espaço ve **Falso** não quebra o texto longo em O texto é truncado na exibição de cada linha ocupa menos espaço ve completo pode ser visto na exibiçã **Tipo** : **Verdadeiro/Falso**

Tradução automática

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

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualização de	Detalhes
			Valor padrão : **Verdadeiro**
ts.match	Pesquisa de texto	Administrador ou Usuário	Indica se o registro da tarefa deve ser reto pesquisa de texto global na qual o texto d corresponde exatamente a um número de é atualizado automaticamente quando um em **Dicas e preferências de pesquis** resultados da pesquisa e muda o. **Retorn da tarefa se estiver procurando o n** configuração. Para obter mais informaçõe pesquisa de texto global encontra registro . **Verdadeiro** retorna o registro da t é fornecido para os resultados co pesquisa. **Falso** retorna resultados completo mesmo se o termo de pesquisa co um número de tarefa. **Tipo** : **Verdadeiro/Falso** **Valor padrão** : **Verdadeiro**
.lembrar.expandido	Pesquisa de texto	Administrador ou Usuário	Indica se os grupos de pesquisa foram exp recolhidos durante a pesquisa anterior. Os disponíveis dependem dos direitos de ace do usuário. Este registro é atualizado auto quando o usuário clica em **Dicas e pref pesquisa** na página de resultados da pes o. **Usar preferências de expansão/r lembradas** configuração. **Verdadeiro** lembrar a configuração recolher e usá-la para pesquisas s **Falso** não se lembra da configuraç recolher. Expanda todos os grupos subsequentes. **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** : **Verdadeiro**
ts.show_empty_groups	Pesquisa de texto	Administrador ou Usuário	Indica se os resultados da pesquisa de tex grupos sem correspondências. Os grupos disponíveis dependem dos direitos de ace Este registro é atualizado automaticament clica em **Dicas e preferências de pes** de resultados da pesquisa e muda o. **Mos correspondências de pesquisa** con

Tradução automática

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

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualização de	Detalhes
			Verdadeiro incluir grupos vazios a resultados da pesquisa de texto g **Falso** ocultar grupos vazios ao exi pesquisa de texto global. **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** : **Verdadeiro**
ts.show_negative_result_info	Pesquisa de texto	Administrador ou Usuário	Indica se os cabeçalhos de grupo na págin pesquisa de texto global devem identifica tinham correspondências. Os grupos de p dependem dos direitos de acesso do usuár é atualizado automaticamente quando o u em **Dicas e preferências de pesquis** resultados da pesquisa e muda o. **No cab de pesquisa, liste tabelas sem corr de pesquisa** configuração. **Verdadeiro** mostra tabelas que nã correspondências no cabeçalho do **Falso** ocultar tabelas que não reto correspondências no cabeçalho do **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** : **Verdadeiro**
ts.show_search_groups	Pesquisa de texto	Administrador ou Usuário	Indica se a página de resultados da pesqui inclui caixas de seleção que permitem que quais grupos pesquisar e exibir. Os grupo disponíveis dependem dos direitos e conf do usuário. Este registro é atualizado auto quando o usuário clica em **Dicas e pref pesquisa** na página de resultados da pes o. **Mostrar grupos de pesquisa sele** configuração. **Verdadeiro** mostrar as caixas de s habilitar ou desabilitar grupos de individuais. **Falso** ocultar as caixas de seleção ou desabilitar grupos de pesquisa **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** : **Verdadeiro**
user.can.logout	Segurança	Somente administradores	Indica se os usuários veem um **Logout** b os usuários serão desconectados automati

Tradução automática

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

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualização de	Detalhes
			sessão expirar. Esta preferência do usuári principal. **Verdadeiro** mostrar o. **Logout** botã logout manual. **Falso** ocultar **Logout** botão, que de manual. **Tipo** : **Verdadeiro/Falso** **Valor padrão** : **Verdadeiro**
use.concourse	IU principal	Somente administradores	Indica se os usuários veem UI15 ou IU pr principal o plug-in [com.glide.ui.ui16] de para que os usuários vejam IU principal. **Verdadeiro** mostrar IU principal por **Falso** Mostrar UI15 legado por pa **Tipo** : **Cadeia de caracteres** **Valor padrão** : **Verdadeiro**

Desative a tela de boas-vindas do Next Experience após atualizar sua instância

Você pode desativar Next Experience tela inicial de boas-vindas que aparece em IU principal depois de atualizar sua instância, criando uma preferência do usuário.

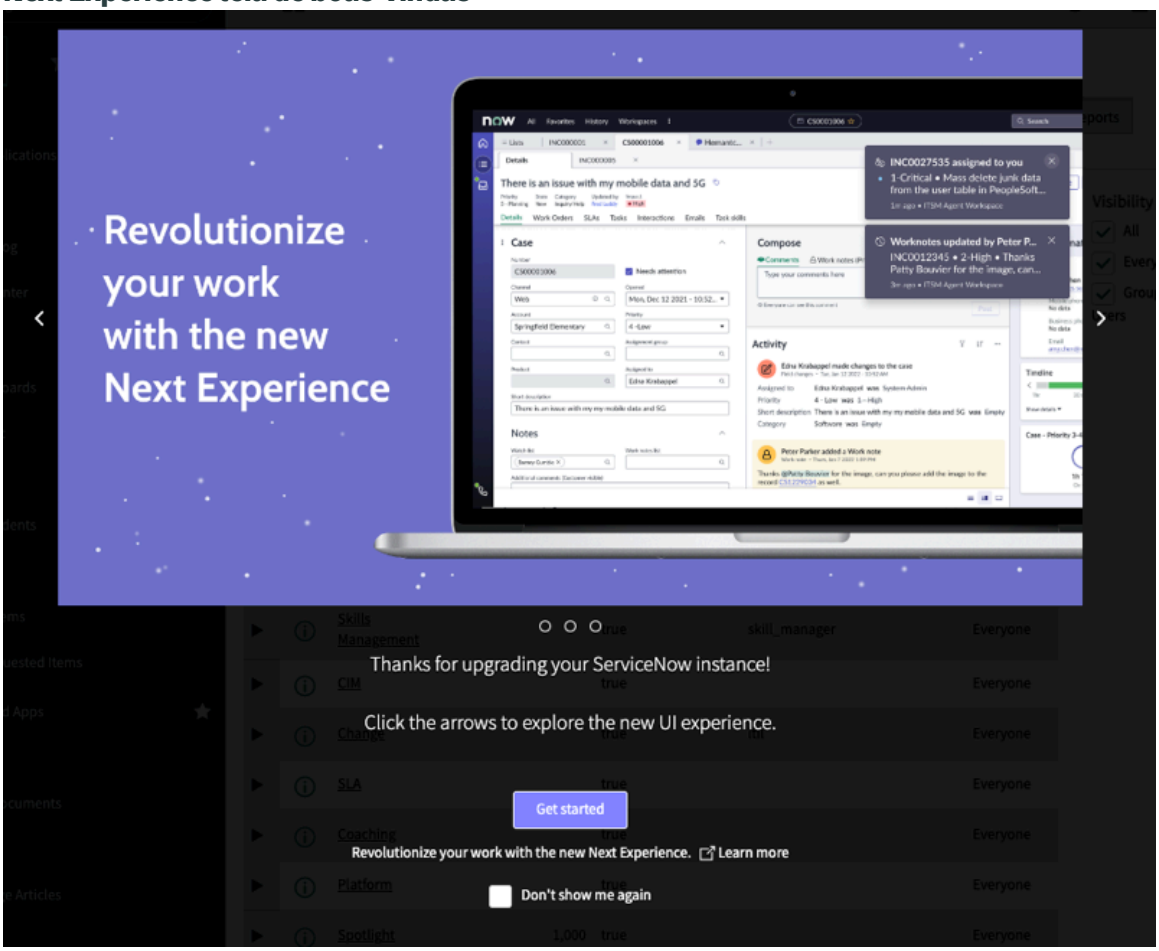
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. Next Experience a tela inicial de boas-vindas aparece em IU principal quando você faz upgrade de sua instância, mas não ativa o. Next Experience IU na instância.

Tradução automática

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

Next Experience tela de boas-vindas



Esta tela inicial de boas-vindas aparece somente para administradores. Ele informa sobre Next Experience IU para que você possa habilitá-la. Depois que a tela inicial de boas-vindas notificar você sobre Next Experience IU, você pode usar as etapas a seguir para desativar a tela inicial.

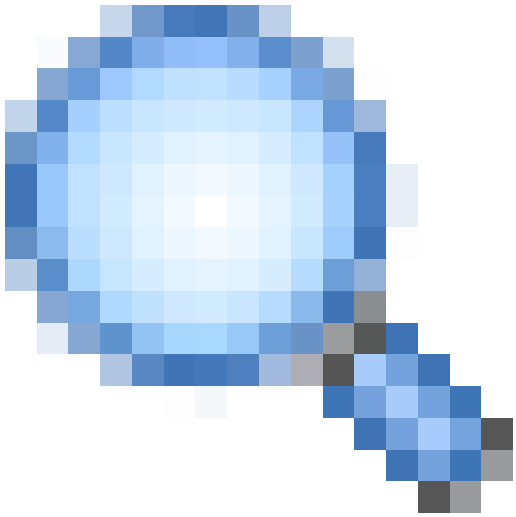
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira os seguintes valores.

Opção	Descrição
Descrição	Uma descrição da preferência do usuário. Por exemplo, Remova a tela inicial de boas-vindas.
Usuário	O usuário para o qual a tela inicial está desativada. Para desativar a tela inicial para todos os usuários, deixe este campo em branco. Para desativar a tela inicial para usuários específicos, use o ícone de pesquisa (

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	) para encontrar o usuário e selecioná-lo nos resultados da pesquisa.
Nome	Nome da preferência do usuário. Para desativar a tela inicial de boas-vindas, insira o seguinte nome: `Overview_help.visited.NextExperience`
Valor	Insira `verdadeiro` para habilitar esta preferência do usuário, o que desativa a tela inicial de boas-vindas.
Tipo	Selecione a **cadeia de caracteres**.
Sistema	Marque esta caixa de seleção para aplicar esta preferência do usuário em todo o sistema.

4. Clique em **Enviar**.
   A tela inicial de boas-vindas está marcada como **Visitado** . Quando a tela inicial de boas-vindas está marcada como **Visitado** , a tela é desativada em sua instância para usuários especificados ou todos os usuários, dependendo de como você configurou o. **Usuário** opção.

> **Nota:** Na tabela Preferências do usuário, verifique se há apenas um registro de preferência do usuário em que **Sistema** e. **Valor** o campo está definido como `verdadeiro` .

Configurar atalhos de teclado disponíveis

Os administradores podem configurar quais atalhos de teclado estão disponíveis para os usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter uma lista de atalhos de teclado disponíveis, consulte IU principal atalhos do teclado. Você pode habilitar ou desabilitar atalhos do teclado universalmente pesquisando por `glide.ui.keyboard.shorcuts.enabled` preferência do usuário. Em seguida, marque a caixa de seleção Sistema e defina o valor como Falso.

Tradução automática

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

Você também pode usar as preferências do usuário para determinar quais atalhos de teclado estão disponíveis para os usuários e quais são as combinações de teclas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Na barra de pesquisa, selecione **Nome** .
3. Tipo `*teclado` para fazer uma pesquisa contém todas as preferências do usuário que contêm o teclado no nome.
4. Para permitir que os usuários usem atalhos do teclado ao digitar em um campo, defina o valor para `glide.ui.keyboard.shortcuts.allow_in_input_fields` preferência do usuário como verdadeira.
5. Desabilite qualquer um dos atalhos de teclado a seguir alterando o valor para Falso.

Atalhos do teclado

Preferência do usuário	Descrição	Atalho do teclado
glide.ui.keyboard.shortcuts.main_frame	Mova o foco do teclado para o conteúdo principal da página.	ctrl-alt-p
glide.ui.keyboard.shortcuts.global_search	Mova o foco do teclado para a barra de pesquisa global no quadro da faixa.	
glide.ui.keyboard.shortcuts.impersonator	Abra a janela de representação.	
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_filter	Mover o foco do teclado para o filtro no navegador de aplicações.	
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_toggle	Abrir ou Encerrar o navegador de aplicações.	

6. Use o valor para qualquer preferência do usuário que termine com key_combo para mudar a combinação de teclas desse atalho de teclado específico.

Gestão de exibição

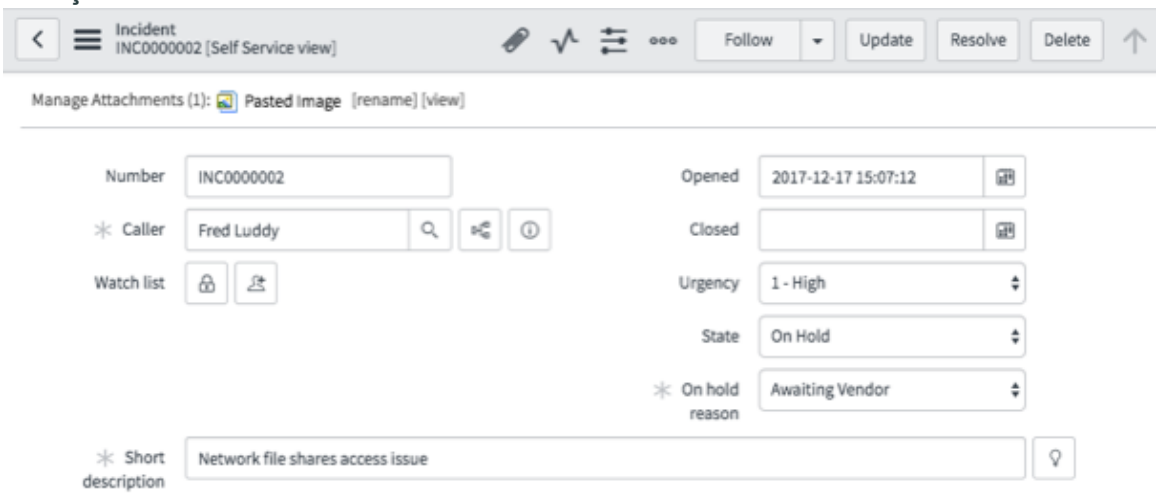
Uma exibição define os elementos que aparecem quando um usuário abre um formulário ou uma lista, e você pode alternar a exibição do padrão para listas e formulários.

Quando o sistema exibe um formulário ou lista, geralmente exibe apenas um subconjunto dos campos pertencentes à tabela subjacente. Por exemplo, este é o formulário Incidente no **Exibição de autoatendimento** :

Tradução automática

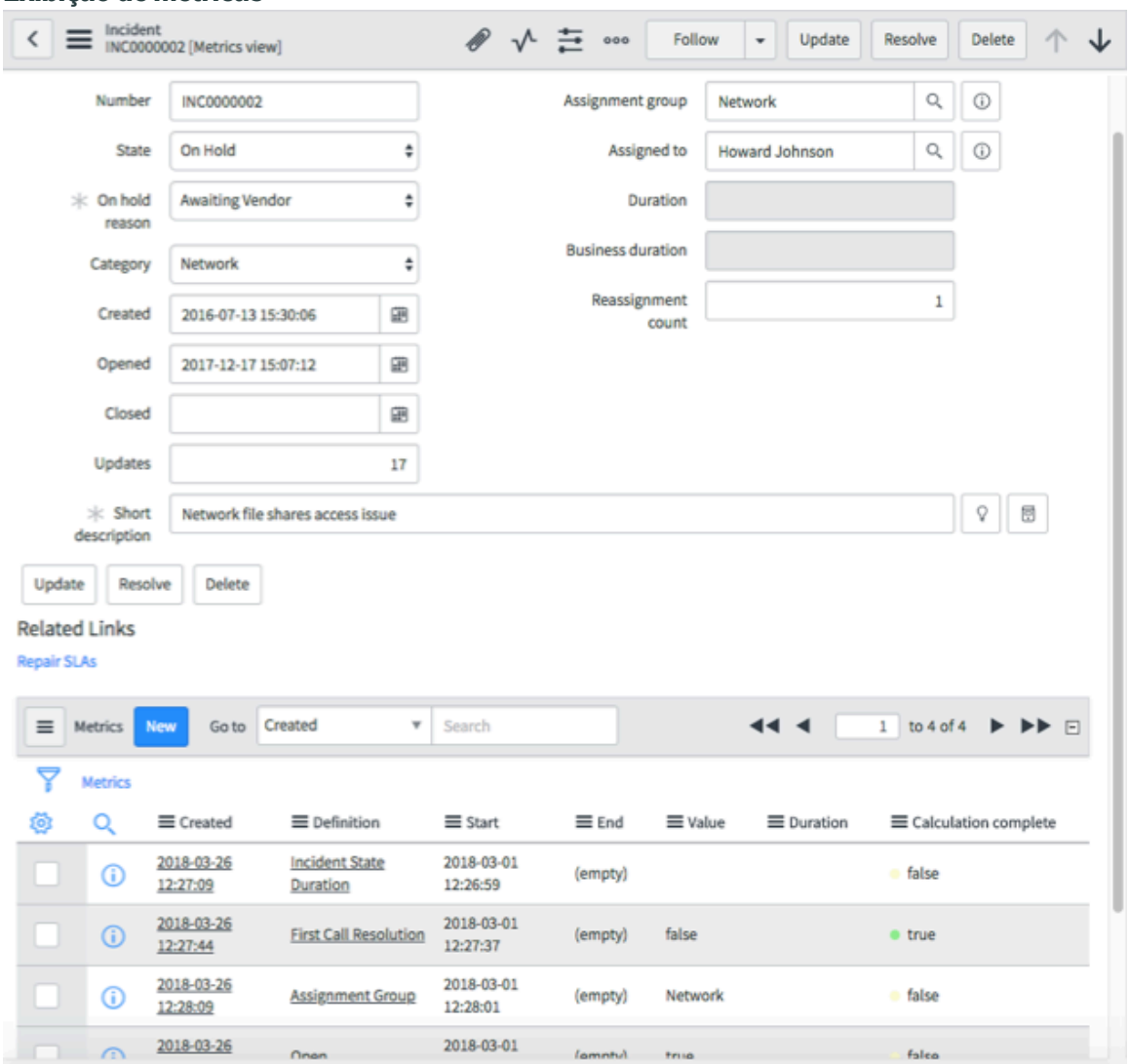
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Exibição de autoatendimento



Este é o formulário Incidente no **Exibição de métricas** :

Exibição de métricas



Os administradores e usuários com a função Personalizar têm permissão para executar as principais tarefas relacionadas às exibições:

Tradução automática

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

- crie exibições para qualquer lista e formulário
- determine qual exibição está visível por padrão
- exclua as exibições que eles criaram
- crie e modifique regras de exibição que determinam quais exibições estão disponíveis dependendo dos valores dos campos da tabela subjacente
- crie regras que determinam quais exibições pertencem a funções de usuário específicas

Usuários com as funções admin ou view_changer podem mudar as exibições.

Exibições incluídas com o sistema de base

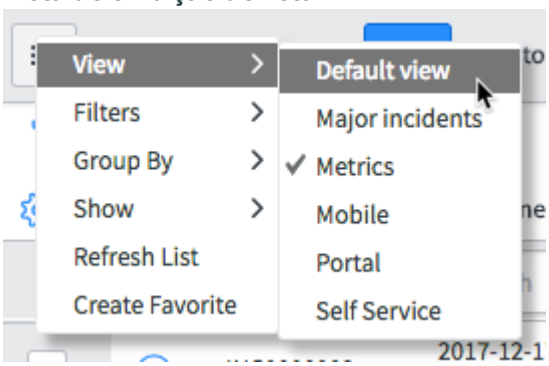
Várias exibições estão incluídas com o sistema de base, incluindo a exibição Padrão e a Exibição Avançada.

Aviso: Não exclua nenhuma das exibições do sistema de base.

Alternando exibições

Para alternar entre exibições de lista, clique no menu de contexto da lista no canto superior esquerdo da lista e selecione **Visualizações** > **[Exibição desejada]**.

Lista de exibição de lista



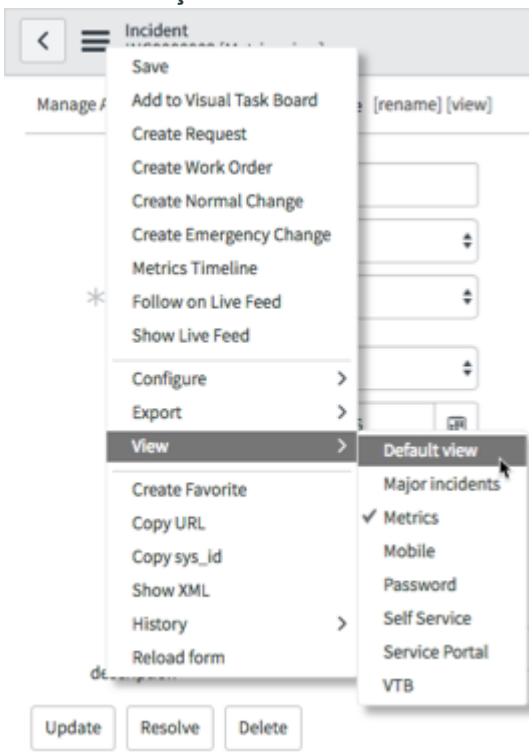
Para alternar entre a exibição de lista na lista v3, clique no menu de contexto e selecione **Mudar exibição** > **[Exibição desejada]**.

Para alternar entre exibições de formulário, clique no menu de contexto no lado esquerdo do cabeçalho do formulário e selecione **Visualizações** > **[Exibição desejada]**:

Tradução automática

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

Lista de exibição do formulário



Alternar exibições envia o formulário, que salva todas as mudanças e aciona qualquer *onSubmit*scripts de cliente que se aplicam. Não é possível alternar as exibições de formulário em um novo formulário que ainda não foi salvo.

Quando um usuário alterna as exibições, a exibição selecionada é salva como uma preferência do usuário para que o usuário veja a mesma exibição por padrão quando o formulário é aberto. Quando um usuário tem uma exibição salva como uma preferência do usuário e abre uma URL para um registro que especifica outra exibição, o formulário é exibido na exibição salva na preferência do usuário, não na URL. Por exemplo, se um usuário selecionar a exibição Mobile em um registro de Incidente e tentar abrir o link a seguir, que especifica a exibição visual do quadro de tarefas, o formulário ainda será aberto na exibição Mobile: https://{instance}/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id={sys_ID}sysparm_view=vtb

O parâmetro sysparm_view especifica a exibição a ser usada para uma lista ou um formulário e pode ser substituído pela preferência armazenada de um usuário para uma exibição. Você pode substituir esse comportamento definindo *sysparm_view_forced*parâmetro para **verdadeiro** .

Criar e excluir exibições

Os administradores podem criar exibições e excluir todas as exibições que criaram. Você pode criar ou excluir exibições da exibição de lista ou da exibição de formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até a aplicação ou módulo para o qual você deseja criar ou excluir a exibição.
2. Se você estiver criando uma exibição para uma lista, execute a ação apropriada para sua versão da lista.

Tradução automática

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

Versão	Ação
Lista v2	Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Configurar** > **Layout de Lista**.
Lista v3	Abra o menu de contexto e selecione **Layout da lista** .

3. Se você estiver criando uma exibição para um formulário, abra um registro, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
4. Na seção Exibição de lista, selecione a exibição na qual você deseja basear sua nova exibição.
   Os campos visíveis para essa exibição aparecem em **Selecionado** lista.
5. Na lista de seleção, selecione **Novo** .
   O formulário Criar nova exibição é exibido.
6. Insira o nome descritivo da exibição.
   Os nomes de exibição devem ser exclusivos e não podem usar caracteres especiais ou espaços, somente os caracteres **A-Z** , **a-z** , **0-9** e. **_** .
7. Selecione **OK**.
   Os campos em **Disponível** as colunas são iguais à primeira exibição na qual você baseou a nova exibição.
8. Selecione os campos a serem exibidos nesta exibição adicionando ou removendo os campos do **Selecionado** ou você pode ajustar a ordem em que aparecem no formulário movendo os campos para cima ou para baixo.
   Se você estiver criando uma exibição para um formulário, poderá selecionar uma seção de formulário e configurar os campos dessa seção. Você também pode criar exibições da mesma maneira ao configurar uma lista relacionada.
9. Para excluir uma exibição, navegue até **IU do Sistema** > **Visualizações**.
10. Selecione a exibição a ser excluída.
11. Selecione **Excluir** no cabeçalho do formulário.

> ⚠ **Aviso:** Na lista Exibições, você pode ver várias entradas formatadas como `rpt-temp<sys_id><user>` . A instância cria essas exibições para armazenar o estado atual dos relatórios. Evite excluir esses registros, pois isso pode afetar o estado dos relatórios ativos.
>
> Não exclua as exibições do sistema de base.

Crie uma regra de exibição

Quando um usuário alterna as exibições, a exibição selecionada é salva como uma preferência do usuário para que o usuário veja a mesma exibição por padrão quando o formulário é aberto. Com uma regra de exibição, você pode substituir essa funcionalidade para forçar uma exibição especificada a ser usada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As regras de exibição nem sempre se aplicam se houver entradas de preferência do usuário existentes na instância. Exclua a entrada de preferência do usuário e limpe o cache do sistema para garantir que a respectiva regra de exibição se aplique. Você pode limpar o cache do sistema anexando `cache.do` Para o URL da instância. Por exemplo, `instance_name.service-now.com/cache.do` .

Tradução automática

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

Importante: Limpar o cache do sistema pode afetar o desempenho geral e degradar os tempos de resposta do sistema. Não execute limpezas de cache durante o horário comercial e não acione limpezas de cache automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Regras de exibição**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário usando os campos da tabela.

Formulário de regras de exibição

Campo	Valor de entrada
Nome	Especifique um nome de identificação para a regra.
Ativo	Selecione esta opção para aplicar a regra de exibição de acordo com as condições especificadas. Se desmarcada, a regra de exibição não será aplicada.
Avançado	Selecione esta opção para especificar uma condição baseada em código em vez de usar o Construtor de condições. Selecionar esta opção exibe **Script** e oculta o. **Condições de correspondência** , **Condições** e **Exibir** campos.
Condições de correspondência	Selecione se **Qualquer** ou **Todos** das condições precisam ser atendidas. O sistema oculta este campo quando você cria uma regra de exibição avançada.
Condições	Use o Construtor de condições para determinar quando a exibição será aplicada. O sistema oculta este campo quando você cria uma regra de exibição avançada.
Aplicação	Exibe a aplicação à qual o registro de regra de exibição pertence.
Tabela	Selecione a tabela na qual esta regra de exibição será aplicada. A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da regra de exibição
Tipo de dispositivo	Selecione a interface à qual esta regra de exibição se aplica.
Exibição	Insira o nome da exibição para a qual você está criando uma regra. O sistema oculta este campo quando você cria uma regra de exibição avançada. Este campo diferencia maiúsculas de minúsculas e deve corresponder exatamente ao nome da exibição.
Script	Insira um script para determinar quando exibir uma exibição específica. O sistema exibe este campo somente quando você cria uma regra de exibição avançada.

4. Clique em **Enviar**.

Controla quando o sistema exibe uma exibição

Os administradores podem criar regras que determinam as condições para quando o sistema deve exibir um formulário ou lista em uma exibição especificada. Os administradores também podem restringir exibições por função do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Regras de exibição**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

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

3. Preencha o formulário.

Formulário de regras de exibição

Campo	Valor de entrada
Nome	Especifique um nome de identificação para a regra. Este campo diferencia maiúsculas de minúsculas e deve corresponder exatamente ao nome da exibição.
Ativo	Selecione esta opção para aplicar a regra de exibição de acordo com as condições especificadas. Se desmarcada, a regra de exibição não será aplicada.
Avançado	Selecione esta opção para especificar uma condição baseada em código em vez de usar o Construtor de condições. Selecionar esta opção exibe **Script** e oculta o. **Condições de correspondência** , **Condições** e **Exibir** campos.
Condições de correspondência	Selecione se **Qualquer** ou **Todos** das condições devem ser atendidas. O sistema oculta este campo quando você cria uma regra de exibição avançada.
Condições	Use o Construtor de condições para determinar quando a exibição será aplicada. O sistema oculta este campo quando você cria uma regra de exibição avançada.
Aplicação	Exibe a aplicação à qual o registro de regra de exibição pertence.
Tabela	Selecione a tabela na qual esta regra de exibição é aplicada. A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da regra de exibição
Tipo de dispositivo	Selecione a interface à qual esta regra de exibição se aplica.
Exibição	Insira o nome da exibição para a qual você está criando uma regra. O sistema oculta este campo quando você cria uma regra de exibição avançada.
Script	Insira um script para determinar quando exibir uma exibição específica. O sistema exibe este campo somente quando você cria uma regra de exibição avançada.

4. Clique em **Enviar**.

Restringir exibição por função

Você pode usar um script para controlar a exibição do formulário usada por diferentes funções.

⚠ **Aviso:** A personalização descrita aqui foi desenvolvida para uso em instâncias específicas e não é compatível com Now Support. Este método é fornecido no estado em que se encontra e deve ser testado cuidadosamente antes da implementação. Publique todas as perguntas e comentários sobre esta personalização no fórum da nossa comunidade.

Nome: `Restringir exibição por função`

Tipo: **IU do Sistema** > **Regras de exibição**

Tabela: `Qualquer`

Descrição: Geralmente, a exibição usada em um formulário é controlada especificando o. *`sysparm_view`*parâmetro na url ou nas propriedades do módulo ou herdando a exibição do formulário ou da lista anterior. Às vezes, isso não se aplica, como ao abrir um formulário de campo referenciado de um produtor de registro. Nesse caso, você pode querer controlar a exibição do formulário com base em funções. Este script presume que há uma exibição chamada *`ess`*disponível para a tabela atual.

Tradução automática

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

Parâmetros:

- *view* - Uma cadeia de caracteres que contém o nome da exibição atual.
- *is_list* - Um valor booliano que indica se esta é uma exibição de lista.

Script:

```
(function overrideView(view, is_list) {
//Force non-itil users to use the ess view
if (gs.hasRole("itil"))
{return;}
if (view.startsWith("ess"))
{return;}
// do not change view if it starts with sys_ (e.g. sys_ref_list)
if (view.startsWith("sys_"))
{return;}
answer = "ess"; // set the new view to answer
})(view, is_list);
```

Manipulador de navegação

Um manipulador de navegação é uma regra de exibição com script e é executado sempre que os dados da tabela especificada são solicitados na exibição de formulário.

Crie um manipulador de navegação

A tabela Manipulador de navegação [sys_navigator] contém os manipuladores de navegação em sua instância. Acesse esta tabela inserindo sys_navigator.list no navegador de filtros. Os registros do manipulador de navegação contêm um **Tabela** campo para especificar a tabela à qual o manipulador de navegação se aplica, e um **Script** campo que contém a regra de exibição com script.

O script a seguir vem do manipulador de navegação incluído com o plug-in de RH. O script força registros da tabela no **Tabela** Campo para usar a exibição ESS para usuários sem funções e a exibição padrão para todos os outros usuários.

```
var now_GR = new GlideRecord(hr.TABLE_CASE);
if (gr.get(g_uri.get('sys_id'))) {
    if (!gs.getUser().hasRoles())
        g_uri.set('sysparm_view', 'ess');
    else
        g_uri.set('sysparm_view', '');
}


answer =  g_uri.toString('hr_case.do');
```

Execute manipuladores de navegação antes ou depois das regras de exibição

Use *glide.ui.view_rule.check_after_nav_handler*propriedade do sistema para controlar a ordem na qual as regras de exibição e os manipuladores de navegação são aplicados. Defina o valor da propriedade como **Verdadeiro** para processar regras de exibição após manipuladores de navegação. Se a propriedade do sistema não existir em sua instância, o manipulador de navegação sempre terá precedência.

A propriedade do sistema substituirá o manipulador de navegação somente se a função de script do manipulador de navegação não retornar uma resposta. No script de exemplo

Tradução automática

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

acima, a propriedade não tem efeito. Isso ocorre porque este manipulador de navegação sempre retorna uma resposta devido a. `resposta` linha fora de `se` declaração.

Para forçar o script do manipulador de navegação no exemplo anterior a respeitar as regras de exibição, siga as seguintes etapas:

1. Crie o. *`glide.ui.view_rule.check_after_nav_handler`*propriedade do sistema.
2. Defina o valor da propriedade como `verdadeiro`.
3. Atualize o script do manipulador de navegação para retornar somente um `resposta` quando a exibição deve ser alterada ou forçada.

Este exemplo é uma versão modificada do script anterior. Nesse caso, o `resposta` a linha só ocorre quando o usuário não tem funções. Se o usuário tiver funções, `resposta` nunca é atingido e as regras de exibição na mesma tabela, se houver, são aplicadas.

```
var now_GR = new GlideRecord(hr.TABLE_CASE);
if (gr.get(g_url.get('sys_id'))) {
    if (!gs.getUser().hasRoles()) {
        g_url.set('sysparm_view'),'ess');
        answer = g_url.toString('hr_case.do');
    }
}
```

Páginas de boas-vindas

A página de boas-vindas contém instruções e todas as informações importantes que você deseja transmitir aos seus clientes sempre que eles fizerem login para usar o sistema.

O conteúdo da página de login do sistema de base é personalizável pelo administrador do sistema.

Nota: Essas informações são relevantes somente para instâncias que usam IU principal em vez de Next Experience. Para obter informações sobre opções semelhantes disponíveis para Next Experience, consulte Configurar tema de login em Next Experience.

Seções da página de boas-vindas

As páginas de boas-vindas podem conter diferentes seções, incluindo:

- **Bem-vindo:** Informações gerais
- **Usando:** Algumas dicas e truques para usar o sistema
- **Login:** Informações de login
- **Demonstração:** Informações sobre como fazer login em um sistema de demonstração do sistema de base
- **Mais informações:** Um link para ServiceNow documentação

Exiba, crie e configure as seções da página de boas-vindas navegando até **IU do Sistema** > **Conteúdo da Página de Boas Vindas**. Você pode editar qualquer item clicando em sua descrição resumida. Seções que não são necessárias podem ser removidas.

Tradução automática

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

Campos da seção da página de boas-vindas

Campo	Descrição
Descrição Resumida	Uma descrição da seção.
Ativo	Marque a seção como ativa para exibi-la na página de boas-vindas. Seções inativas não estão visíveis.
Ordem de exibição	Um número que representa a ordem em que as seções são exibidas. Seções com numeração inferior são exibidas acima das seções com numeração superior.
Aplicação	A aplicação à qual a seção pertence.
Idioma	A seção aparece quando o idioma dos usuários conectados corresponde a este valor. Se nenhum usuário estiver conectado, a preferência de idioma do usuário convidado será usada.
Condição	A seção aparece na página de boas-vindas quando o script neste campo é avaliado como verdadeiro.
Publicado	A data de publicação da seção.
Texto	O conteúdo da seção.

Criar conteúdo da página de boas-vindas específico da empresa

Você pode criar conteúdo da página de boas-vindas específico da empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Conteúdo da Página de Boas Vindas**.
2. Para criar uma nova seção, clique em **Novo** .
3. Insira o seguinte em **Condição** Campo, em que Empresa é o nome da empresa cujos usuários veem esta seção.

   Example

   ```
   gs.getUser().getCompanyRecord().name.toString() == "Company"
   ```

4. Preencha o formulário.
5. Clique em **Enviar**.

Habilitando recursos de acessibilidade

Você pode configurar recursos de acessibilidade globalmente ou para usuários específicos. Os usuários também podem habilitar individualmente as preferências do usuário para atender às suas necessidades de acessibilidade específicas.

A plataforma inclui recursos compatíveis com as Diretrizes de acessibilidade de conteúdo da Web (WCAG) 2,0 AA e WCAG 2,1 AA (para alguns produtos) para tornar a interface mais acessível a todos os usuários. Esses recursos melhoram a experiência do usuário ao acessar a instância com leitores de tela e navegação pelo teclado.

Os recursos de acessibilidade não são habilitados por padrão porque alguns recursos são específicos do usuário. Os administradores têm a flexibilidade de habilitar recursos globalmente ou para usuários individuais.

Tradução automática

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

Todas essas opções podem ser configuradas globalmente ou para usuários específicos.

- Habilite a opção de acessibilidade.
- Habilite o tema de alto contraste.
- Usar links para ignorar.
- Desative o foco do primeiro campo

Habilitar o modo de acessibilidade

Habilite o modo de acessibilidade em sua instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

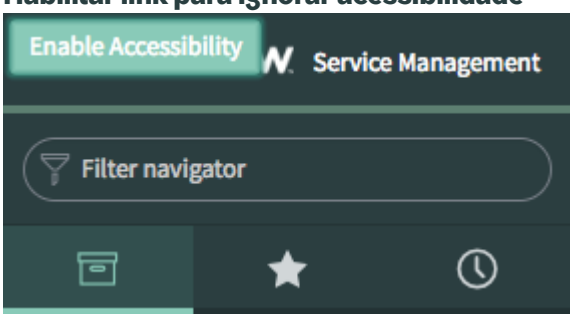
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores podem habilitar o modo de acessibilidade para usuários específicos navegando até **Administração de Usuários** > **Preferências do usuário** e procurando glide.ui.acessibilidade preferência do usuário. Para obter mais informações sobre como configurar preferências do usuário, consulte Preferências do usuário .

Procedimento

1. Navegar até **Administração de Usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Clique no ícone de engrenagem ( ) Na moldura da faixa para abrir a janela Configurações do sistema.
3. Na guia Geral, selecione **Acessibilidade habilitada** opção.
   As dicas de ferramentas acessíveis em formulários são habilitadas automaticamente na primeira vez que você habilita o modo de acessibilidade.

O que Fazer Depois
Como alternativa, habilite o modo de acessibilidade usando o link Habilitar ignorar acessibilidade. Para obter mais informações sobre links para ignorar, consulte Usar links para ignorar.

Habilitar link para ignorar acessibilidade



Habilite o tema de alto contraste

Em IU principal, Os administradores podem habilitar o tema de IU de contraste para usuários que precisam de um contraste maior na cor.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários individuais podem habilitar o tema de contraste para si navegando até a guia Tema do configurações do sistema menu. Na guia Tema, selecione **IU de contraste** tema.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Clique em **Novo** em seguida, configure os seguintes campos.

Campos de preferências do usuário

Campo	Descrição
Nome	glide.css.theme.ui16
Sistema	Certifique-se de que a caixa de seleção esteja desmarcada.
Usuário	Nome do usuário para o qual você deseja habilitar o tema de IU de contraste. Adicione uma preferência de usuário para cada usuário para o qual você deseja habilitar o tema.
Tipo	cadeia de caracteres
Valor	O sys_id do tema de IU de contraste. Você pode encontrar o sys_id navegando até **IU do Sistema** > **Temas**. Em seguida, clique com o botão direito do mouse **IU de contraste** e clique em **Copiar sys_id** .

3. Clique em **Enviar**.
   O usuário pode ter que sair e entrar novamente para que o tema tenha efeito.

Desative o foco do primeiro campo

Quando um formulário é carregado, o sistema envia automaticamente o foco para o primeiro campo do formulário. Por motivos de acessibilidade, você pode desabilitar esta opção para que o foco comece no primeiro elemento na parte superior da página.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Enviar foco para o primeiro campo em um formulário é útil para a maioria dos usuários, no entanto, apresenta desafios para usuários com determinadas deficiências. Por exemplo, um usuário que usa o sistema com um leitor de tela pode não perceber que há conteúdo adicional acima do campo que recebe o foco.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Localize *`On form load, focus on first writable element. (glide.ui.focus_first_element)`* propriedade.
3. Desmarque a caixa de seleção para desativar o foco do primeiro campo.

Nota: Se sua instância tiver a lista v3 habilitada, navegue até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Preferências do usuário** em vez disso, atualize o. *`glide.ui.accessibility.focus_first_field`*

Tradução automática

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

Habilite o recurso Dicas de ferramentas de formulário acessíveis

A preferência do usuário Dicas de ferramentas acessíveis adiciona um ícone de dica de ferramenta que os usuários podem usar tabulação para exibir uma dica de ferramenta para um campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Alguns campos em formulários têm dicas de ferramentas associadas que contêm informações adicionais. Essas dicas de ferramenta podem ser acessadas apontando para o rótulo do campo ou o asterisco do indicador obrigatório. No entanto, um usuário que depende da navegação pelo teclado não pode apontar para o campo para acessar a dica da ferramenta. O recurso de dica de ferramenta de formulário acessível resolve esse problema adicionando um ícone acessível pelo teclado ao lado de cada campo que tem uma dica de ferramenta. Tabular ou apontar para o ícone mostra a dica da ferramenta.
Os administradores podem habilitar dicas de ferramentas de formulário acessíveis para usuários específicos navegando até **Administração de Usuários** > **Preferências do usuário** e procurando `glide.ui.acessibility.access.tooltips` preferência do usuário. Para obter mais informações sobre como configurar preferências do usuário, consulte Preferências do usuário .

A acessibilidade deve estar habilitada para que a preferência do usuário Dicas de ferramentas de formulário acessíveis funcione.

Procedimento

1. Clique no ícone de engrenagem ( ) Na moldura da faixa para abrir a janela Configurações do sistema.
2. Na guia Geral, selecione **Acessibilidade habilitada** opção.
   A opção Dicas de ferramentas acessíveis em formulários é habilitada automaticamente na primeira vez que você habilita o modo de acessibilidade.
3. **Opcional:** Limpe **Dicas de ferramentas acessíveis em formulários** opção para desabilitar as dicas de ferramentas acessíveis.
   Se você desabilitar o modo de acessibilidade e habilitá-lo novamente, as dicas de ferramentas acessíveis nos formulários permanecerão desabilitadas.

Configure um host Windows de 64 bits para usar NVDA de 32 bits com aplicações Java

O leitor de tela Tecnologia Assistiva NVDA é uma aplicação de 32 bits que, quando a ponte de acesso Java é habilitada, lê em voz alta as aplicações Java criadas para oferecer suporte à acessibilidade. Se você encontrar um problema usando o NVDA para acessar aplicações Java em um host Windows de 64 bits, configure a ponte de acesso Java.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador local ou de domínio na máquina Windows host

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O exemplo a seguir pressupõe:

- As versões 8u171 do Oracle Java jdk de 32 bits e 64 bits estão sendo instaladas no local padrão.
- Um prompt de comando do Windows com privilégios administrativos é usado para executar utilitários de linha de comando.
- As instruções executáveis são prefixadas com `PROMPT>` cadeia de caracteres.

Tradução automática

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

Nota:

- Esta configuração foi usada em um host de VM do Windows 7 para testar os leitores de tela NVDA e JAWS.
- Este exemplo se refere ao Java versão 8u171. Se você estiver usando uma versão posterior do Java, substitua essa versão.

Procedimento

1. Em Página de downloads do Oracle Java SE , Baixe o Oracle Java jdk para ambientes Windows de 32 bits e 64 bits.
   - 32 bits: `jdk-8u171-windows-i586.exe`
   - 64 bits: `jdk-8u171-windows-x64.exe`

   Para acessar e baixar os arquivos listados no exemplo acima, acesse Página de download do Oracle Java SE jdk .
2. Instale a versão de 64 bits do Oracle Java jdk no local padrão.

   ```
   PROMPT> jdk-8u171-windows-x64.exe
   ```

   Verifique se o processo de instalação instalou o seguinte:
   - Java jdk de 64 bits no Jdk1.8.0_171 diretório.
   - WindowsAccessBridge-64.dll em Windows/System32 diretório.
3. Habilite a ponte de acesso Java para aplicações de 64 bits usando a aplicação jabswitch de 64 bits localizada no diretório bin Java jdk de 64 bits.

   ```
   PROMPT> cd "C:\Program Files\Java\jdk1.8.0_171\bin"
   PROMPT> jabswitch -enable
   ```
4. Copie o. WindowsAccessBridge-64.dll localizado em Windows/System32 diretório para 32 bits Windows/SysWOW64 diretório.

   ```
   PROMPT> cd C:\Windows\System32
   PROMPT> copy WindowsAccessBridge-64.dll C:\Windows\SysWOW64
   ```

   Verifique se o foi copiado WindowsAccessBridge-64.dll existe em 32 bits Windows/SysWOW64 diretório.
5. Instale a versão de 32 bits do Oracle Java jdk no local padrão.

   ```
   PROMPT> jdk-8u171-windows-i586.exe
   ```

   Verifique se o processo de instalação instalou o seguinte:
   - Java jdk de 32 bits no Arquivos de programas (x86)/java/jdk1.8.0_171 diretório.
   - WindowsAccessBridge-32.dll em Windows/SysWOW64 diretório.
6. Habilite a ponte de acesso Java para aplicações de 32 bits usando a aplicação jabswitch de 32 bits localizada no diretório bin Java jdk de 32 bits.

   ```
   PROMPT> cd "C:\Program Files (x86)\Java\jdk1.8.0_171\bin"
   PROMPT> jabswitch -enable
   ```
7. Reinicie o software de Tecnologia Assistiva NVDA por meio da barra de tarefas ou do menu NVDA.

Tradução automática

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

- Selecione o atalho NVDA fixado na barra de tarefas, fixado no menu Iniciar ou localizado na área de trabalho.
- Navegue até **Início** > **Todos os Programas** > **NVDA** > **NVDA** seleção de menu.

8. Em um terminal de prompt de comando administrativo, inicie o Instalador interativo do Edge Encryption.

```
PROMPT> java -jar <edge encryption interactive file name>.jar
```

Usando recursos de acessibilidade

Os recursos de acessibilidade incluem navegação pelo teclado, configurações de cor e estilo, uso de um leitor de tela e métodos de pesquisa.

Acessibilidade do teclado

. ServiceNow AI Platform o foi projetado para ser o mais acessível possível sem modificação do usuário ou mudanças de configuração. Os usuários podem navegar pela IU da plataforma sem habilitar a acessibilidade. No entanto, sem a acessibilidade habilitada, a tabulação vai da entrada para a entrada e ignora outros itens em um formulário, como ícones de referência.

O Tab-Through fornece as seguintes opções:

- Use links para ignorar para mudar o foco para diferentes partes da página sem passar por todos os elementos.
- Em páginas de edição, como formulários, o foco do teclado começa no primeiro campo editável na página.
- . `glide.ui.focus_first_element`a preferência do usuário está habilitada, o foco da página começa no primeiro campo de entrada na parte superior da seção de conteúdo da página. Em uma tabela, este campo geralmente é a opção de pesquisa. Em um formulário, o campo é o primeiro campo de entrada no formulário. Para obter mais informações sobre como desabilitar o foco do campo inicial para melhorar a acessibilidade, consulte Desative o foco do primeiro campo .
- Use as teclas Tab-through e de seta para mover itens em um slushbucket.
- Quando focado em guias, use as teclas de seta para a direita/esquerda para alternar as guias.
- As teclas de seta funcionam nos menus para navegar entre as entradas.
- Em tabulação para uma lista, a opção para habilitar **Edite dados da tabela em linha** aparece, para que você possa usar o editor de lista em vez de abrir o formulário.
  - Quando o modo de edição em linha está habilitado, o foco da tela muda para a primeira célula na tabela.
  - Pressione a tecla Escape enquanto uma célula estiver selecionada para sair do modo de edição em linha. O foco permanece na célula.
  - Pressione a barra de espaço para abrir o menu de contexto do item selecionado.
  - Use as teclas de seta (além de tabular) para percorrer a lista no modo de edição em linha.
- Páginas de propriedades, como **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**inclua um ícone com o nome da propriedade. Os leitores de tela leem o nome da propriedade quando o ícone está em foco.
- Os campos em um formulário incluem um ícone de dica de ferramenta. Os leitores de tela leem a dica da ferramenta quando o ícone está em foco.

Tradução automática

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

- No navegador de aplicações, quando a acessibilidade está habilitada, a tabulação move você por cada elemento de cada módulo, incluindo **Editar aplicação/módulo** e. **Adicionar aos favoritos** ícones. Use as teclas de seta para percorrer o navegador de aplicações sem se concentrar nesses elementos adicionais.
- Se o modo de acessibilidade estiver habilitado, um ícone de ajuda será exibido com o campo HTML. O ícone de ajuda indica como acessar e escapar da barra de ferramentas do campo HTML.

Usar links para ignorar

Ignorar links permite que os usuários naveguem rapidamente até o conteúdo principal em uma página, lista ou formulário, ignorando ícones, texto de faixa e links de navegação e outros elementos. Os links Ignorar não ficam visíveis até que você os acesse por tabulação.

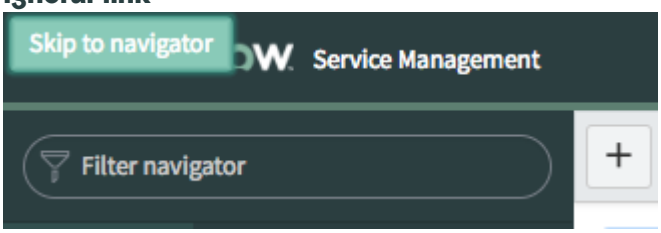
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A interface do usuário inclui links para ignorar o menu de navegação e o painel de conteúdo principal. Se a acessibilidade não estiver habilitada, os usuários também poderão usar links para ignorar para ativar a acessibilidade.

Ignorar link



- **Habilitar acessibilidade** : Habilita a acessibilidade. Este link para ignorar aparecerá somente se o usuário ainda não tiver habilitado a acessibilidade. Pressionar Enter solicita que você recarregue a página com o modo de acessibilidade habilitado.
- **Pular para o navegador** : Ignora o filtro de navegação no navegador de aplicações.
- **Pular para o conteúdo principal** Pular para a página de conteúdo principal.
- **Edite dados da tabela em linha** : Ignora o primeiro campo em uma tabela. Quando o campo for selecionado, pressione Enter para editar o campo. Pressione a tecla SPACE para abrir o menu de contexto do campo. Pressione a tecla Escape para sair do modo de edição em linha.

Ignorar links geralmente são o primeiro item na ordem da guia de uma página ou quadro.

Procedimento

- Use as teclas Tab e Shift e Tab para avançar e voltar pelos links para ignorar e outros campos selecionáveis.
- Quando um link ignorar receber foco, pressione Enter para selecionar o link.

Acessibilidade de cor e estilo

Há várias mudanças de cor e estilo que tornam a plataforma mais acessível.

Tradução automática

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

Habilite o tema de IU de contraste

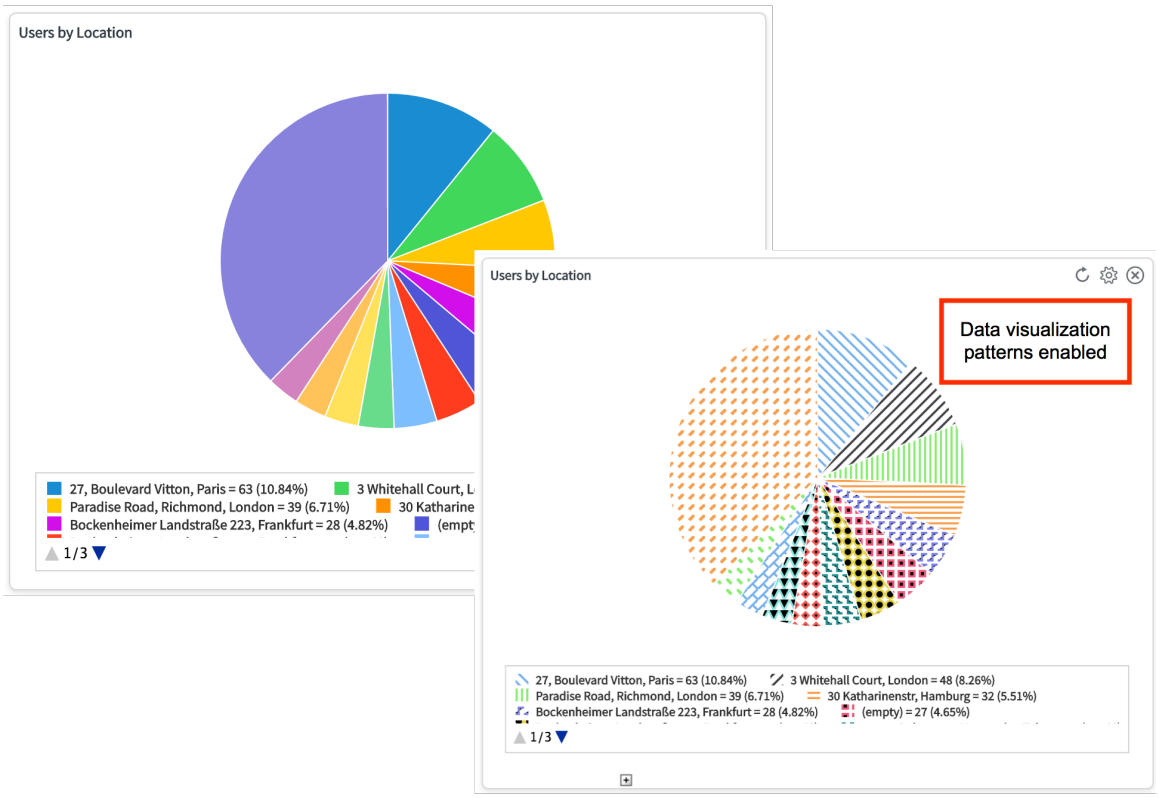
Nas configurações do sistema, na guia Temas, selecione o tema de IU de contraste. O tema de IU de contraste fornece uma faixa de contraste maior de cores para a IU da plataforma.

No Portal de serviços, você pode aplicar o tema Estoque - Alto contraste a um portal para obter uma faixa de cores de contraste mais alto. Os usuários do portal podem habilitar um tema de contraste usando **Acessibilidade** No widget Perfil do usuário.

Gráficos e gráficos padronizados

Exiba tabelas e gráficos que dependem muito de cores com padrões além das cores. Navegar até **Configurações do sistema** > **Geral**e selecione **Padrões de visualização de dados habilitados** .

Gráfico de acessibilidade habilitada



Acessibilidade do leitor de tela

Os elementos de tela na plataforma têm melhorias que os tornam acessíveis aos leitores de tela.

Use NVDA, JAWS ou VoiceOver para acesso não visual à plataforma.

Ignorar links permitem que você siga a tabulação diretamente para o conteúdo principal em vez de passar por todos os outros elementos na página.

Quando uma página é recarregada ou os resultados da pesquisa são exibidos, os leitores de tela informam o usuário.

Indicadores de campo e imagens importantes (por exemplo, indicadores de status para avatares na lista v3) têm texto alternativo para os leitores de tela lerem.

Tradução automática

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

Para reduzir a confusão ao percorrer módulos, os ícones Editar aplicação/editar módulo e adicionar aos favoritos podem ser acessados pelos leitores de tela por meio da tabulação. Para ignorar **Editar aplicação/módulo** e. **Adicionar aos favoritos** , use as setas para cima e para baixo no teclado.

No Portal de serviços, os usuários podem adicionar texto alternativo a contêineres em seu próprio portal para que os leitores de tela leiam.

Elementos como links ou botão são listados como tal para conscientização do leitor de tela.

Páginas de propriedades, como **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**inclua um ícone com o nome da propriedade. Os leitores de tela leem o nome da propriedade quando o ícone está em foco.

Os formulários incluem dicas de ferramentas acessíveis que os leitores de tela leem quando a dica da ferramenta está em foco.

Métodos de pesquisa de acessibilidade

Há várias maneiras de pesquisar informações na interface do usuário.

- Quando uma lista é aberta, o foco começa no campo de pesquisa. Pressione a tecla Tab ou as teclas Shift e Tab para sair da pesquisa ou começar a digitar enquanto o foco está no campo de pesquisa.
- As exibições de lista incluem um **Vá para** campo de pesquisa na barra de título da lista. Usar o caractere curinga * no texto de pesquisa permite executar um **contém** pesquise em vez de um **começa com** pesquisa. Este tipo de consulta pode levar mais tempo para ser executado, mas pode salvar pressionamentos de tecla. Você também pode usar vários outros caracteres curinga com pesquisas de lista.
- O filtro de navegação no navegador de aplicações filtra as aplicações e módulos que aparecem no navegador com base no texto inserido. Ou use links para ignorar para navegar diretamente para o filtro de navegação. Para abrir um módulo, clique no nome do módulo ou pressione a seta para baixo para realçar o nome do módulo e pressione Enter.

Consulte Opções de pesquisa disponíveis para obter mais informações sobre esses métodos de pesquisa.

Exiba detalhes do cartão em um Visual Task Board

Com o modo de acessibilidade habilitado, percorra os cartões em um quadro de tarefas. Use o botão de detalhes do cartão para exibir os detalhes do cartão de tarefa.

Antes de Iniciar

Habilite a acessibilidade na guia Geral do menu de configurações do sistema.
Função necessária: nenhuma

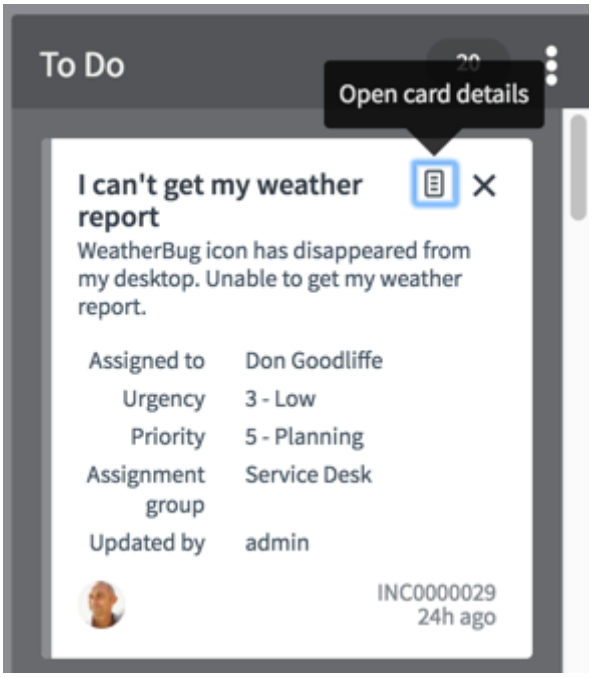
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Abra um quadro de tarefas existente.
3. Pressione a tecla Tab para navegar pelo quadro e acessar um cartão de tarefa.
4. Pressione a tecla Tab para navegar pelo cartão até que o botão Abrir detalhes do cartão seja exibido.

Tradução automática

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

Detalhes do cartão



5. Pressione **Insira** para abrir o cartão.
6. Para sair do cartão, pressione **Escape** .

Páginas de mapas

As páginas de mapa são exibidas ServiceNow dados graficamente em um Google página de mapa com base nos dados de localização que você fornece.

Você pode criar quantas páginas de mapa forem necessárias para definir os tipos de dados a serem exibidos, os links a serem exibidos e a aparência do mapa. Depois de criar as páginas de mapa, você pode criar módulos para exibir as páginas de mapa.

Nota: As páginas de mapa estão sujeitas às limitações de acesso de não produção. Consulte Configurar a API do Google Maps para obter detalhes.

Mapear locais

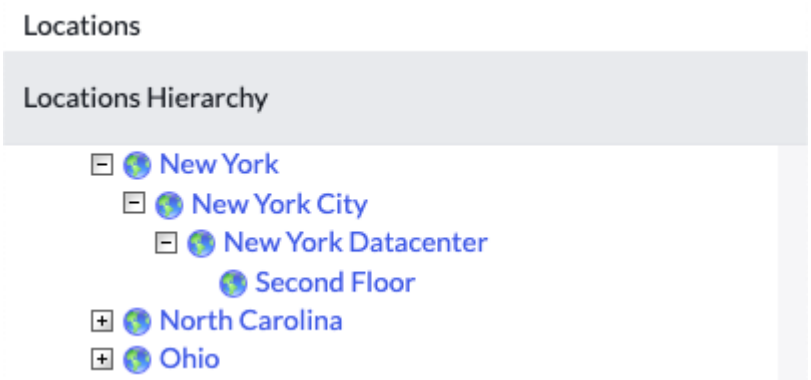
Vários aplicativos usam locais para localizar usuários, instalações ou itens de configuração (IC) e são armazenados na tabela Local [cmn_location]. Você pode configurar diferentes níveis de local em uma hierarquia primária-secundária. Por exemplo, um servidor de e-mail pode estar associado a um local do Segundo andar, enquanto o serviço de e-mail comercial pode estar associado à Cidade de Nova York.

Cada nível desta hierarquia contém um registro de local separado, com o próximo nível superior especificado como primário. Neste exemplo, cada local pode ser selecionado como uma hierarquia de campos de referência:

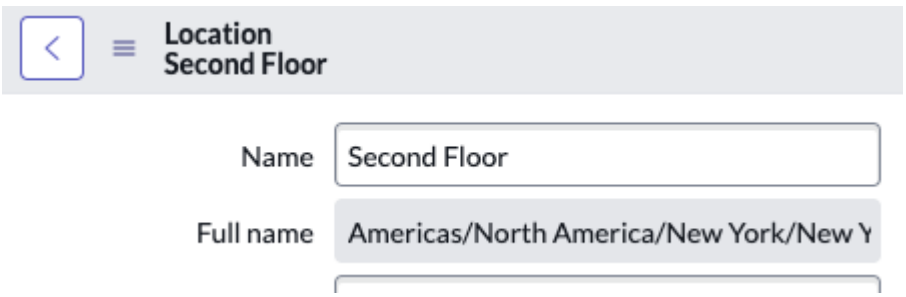
Tradução automática

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

Hierarquia do local



O local também é usado para gerar um identificador completo no **Nome completo** , que está disponível configurando o formulário. Para obter mais informações, consulte Mostrar ou ocultar campos em um formulário .



Como os locais são definidos

Para criar um local, navegue até **Administração de Usuários** > **Localizações** e selecione **Novo** .

Defina um local

Campo	Descrição
Nome	O nome do local. Este nome é o valor de exibição que o sistema usa ao fazer referência a este local em um formulário.
Rua	O endereço do local.
Cidade	A cidade do local.
Estado/ província	Estado ou província do local.
CEP	O CEP ou código postal do local.
País	O país do local.
Contato	Nome de um usuário que é o contato deste local.
Telefone	O número de telefone do local.
Fax	O número de fax do local.
Primário	Nome do local primário deste local. As hierarquias de local são descritas acima.
Latitude	A latitude do local.

Tradução automática

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

Defina um local

Campo	Descrição
	. *get_lat_long*a regra de negócio preenche automaticamente este campo e o. **Longitude** campo descrito abaixo quando o formulário contém informações suficientes, como um endereço ou nome de cidade e um cep. Desative esta regra de negócio para evitar que o sistema substitua quaisquer valores inseridos manualmente nesses campos.
Longitude	A longitude do local.
Campos que podem ser adicionados configurando o formulário:	
Empresa	Um campo de referência para **Empresa** [core_company] tabela.
Nome completo	Um campo calculado somente leitura que reúne a hierarquia primária do local em um nome completo.
Depósito	Um campo booliano que identifica se o local está sendo usado como depósito.
Fuso horário	O fuso horário do local. Por padrão, o local usa o fuso horário do sistema.

Latitude e longitude

. **Empresa** ou **Local** o registro foi criado ou tem um de seus campos de endereço alterado [rua, cidade, estado, cep ou país] . **get_lat_long** a regra de negócio é acionada. Esta regra de negócio usa **GoogleMapsHelper** inclusão de script a ser criada sys_geocoding_request registros.

O trabalho agendado **Solicitação de Geocodificação do processo** deve estar habilitado para processar sys_geocoding_request registros. **Solicitação de Geocodificação do processo** usa o. Google Serviço de mapa para preencher os campos de latitude e longitude do alterado ou criado **Empresa** e. **Local** registros.

Depois que a latitude e a longitude são preenchidas, as páginas de mapa podem ser definidas que exibem locais em um mapa interativo.

Nota: Latitude e longitude são expressas como um tipo de dados de ponto flutuante. As versões anteriores expressavam essas informações como uma cadeia de caracteres. Durante um upgrade, o sistema converte os dados sempre que possível.

Configurar a API do Google Maps

Você habilita o recurso de geolocalização usando as entradas apropriadas de um Google API do Maps for Business, ou um Google Chave de API JavaScript dos mapas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode gerar mapas usando JavaScript básico, e eles são flexíveis o suficiente para exibir até mesmo as consultas mais complicadas. Esses mapas usam padrão Google API de mapas para negócios ou Google Mapeia recursos de mapeamento de chave da API JavaScript, incluindo vários tipos de link para registros em sua instância. O uso deste recurso requer a instalação do Google Plug-in Mapas.

Tradução automática

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

Página de mapa



Procedimento

1. Google As licenças das APIs do Maps for Business não estão mais disponíveis em Google, portanto, dependendo de ter uma licença existente, use um dos procedimentos a seguir.

   Nota: Você deve usar sua própria chave de API JavaScript do Google Maps do Google e não use nenhum ServiceNow AI Platform® chave gerada.

Existente Google Licença da API do Maps for Business disponível?	Tarefas
Licença existente disponível	**a.** Em **Propriedades do sistema** > **Google Maps** formulário de propriedade: ▪ Em **google.maps.client** Campo, insira o ID do cliente da sua organização. Este ID é de Google e começa com `gme-`, como `mme-mycompanyname`. ▪ Em **google.maps.private.key**, insira a chave privada para Google API de mapas para negócios. Um exemplo de uma chave codificada é VNIXE0xscrmjlyV-12Nj_BvUPaw . . ServiceNow AI Platform® o requer esta chave para recuperar estimativas precisas de tempo de condução do Google Para alguns recursos de Geolocalização. ▪ Preencha os valores restantes no formulário. **b.** Configure seus mapas usando as definições de propriedade da tabela . **Nota:** Consulte Guia de introdução em Google Site para obter detalhes sobre como obter uma chave, usar a API e termos de serviço relevantes.

Tradução automática

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

Existente Google Licença da API do Maps for Business disponível?	Tarefas
Nenhuma licença disponível	**a.** Obtenha um Google Mapeia a chave de API JavaScript de Google. **b.** Em **Propriedades do sistema** > **Google Maps** Formulário de propriedade, insira a chave de API em **google.maps.key** cam–po. Geolocalização no ServiceNow AI Platform® Usa a chave de API, que Google O Maps também usa para Geolocalização e fatu–ramentos de exibição de mapa. **c.** Preencha os valores restantes no formu–lário. **d.** Configure seus mapas usando as defini–ções de propriedade da tabela .

Para saber mais sobre Google API de mapas para negócios, e. Google Chave de API JavaScript dos mapas, consulte https://developers.google.com/maps/gmp-get-started .

2. Depois de concluir e salvar a configuração, crie páginas de mapa ou use as páginas padrão incluídas com o plug-in.
   As páginas de mapa definem quais dados aparecem no mapa e a aparência dos links. Para obter um tutorial sobre como exibir todos os marcadores vinculados aos seus registros, consulte Mostrar marcadores de mapa no Google Maps publicação do blog no Comunidade ServiceNow.

Propriedade	Descrição
google.maps.auto_close	Se verdadeiro, fecha automaticamente uma janela de informações do mapa antes de abrir uma nova. ○ Tipo: Verdadeiro/falso ○ Valor padrão: verdadeiro ○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.client	ID do cliente para Google API de mapas para negócios. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: gme-seceNow ○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.private.key	Chave privada para Google API de mapas para negócios. Esta chave ativa o recurso de geolocalização, que localiza os usuários no sistema com precisão, usando dados de seus dispositivos móveis. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: vazio ○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.version	Número da versão da instalação atual de Google API de mapas para negócios.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: Número da versão atual ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.key	Google API de mapas para negócios ou Google Chave de API JavaScript do mapeia que está vinculada ao URL do servidor. Esta chave autoriza o uso de desenvolvimento de Google API de mapas. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: vazio ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.latitude	Latitude inicial do mapa. Este valor determina a posição inicial exibida em Google Mapas. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: 36,008522 ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.longitude	Longitude inicial do mapa. Este valor determina a posição inicial exibida em Google Páginas de mapas. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: -95,221764 ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.max_items	Número máximo de itens a serem exibidos no mapa. ◦ Tipo: inteiro ◦ Valor padrão: 500 ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.table	Tabela usada pelo mapa. A tabela precisa dos seguintes campos: Nome, longitude, latitude. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: cmn_location ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.zoom	Nível de zoom inicial do mapa (1 é o mais baixo) ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: 4 ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

3. Execute estas configurações:

a. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Tudo**.

b. Defina valores para estas propriedades do sistema:

Tradução automática

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

Propriedade do sistema	Descrição
google.maps.refresh.latlong.duration	Número de dias após os quais os detalhes do local são atualizados. **Nota:** O valor máximo é 30.
google.maps.refresh.latlong.record_count_per_table	Número máximo de registros em uma tabela que podem ser processados usando o trabalho agendado em uma atualização.

c. Especifique as tabelas que armazenam os detalhes do local na tabela Configuração de atualização de coordenadas do mapa [cmn_coordinate_refresh_config].

d. Se não houver campos para rastrear quando as coordenadas foram recuperadas pela última vez em suas tabelas:

i. Crie o. **coordinates_retrieved_on** campo do tipo **Data/Hora** em suas tabelas.

ii. Certifique-se de que o valor do campo que rastreia o tempo em que as coordenadas foram recuperadas pela última vez seja preenchido corretamente na tabela Configuração de atualização de coordenadas do mapa [cmn_coordinate_refresh_config]. Consulte o script de correção de amostra `Atualizar coordenadas atualizadas no campo` para atualizar valores em **coordinates_retrieved_on** campo.

e. Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.

f. Abrir o registro, **Atualize as informações de longitude da latitude dos registros** .

g. Marque a caixa de seleção **Ativo**.

h. Especifique a frequência na qual os detalhes do local devem ser atualizados fornecendo detalhes de frequência em **Executar** e. **Intervalo de repetição** .

Nota: Atualize os detalhes do local pelo menos uma vez a cada 30 dias.

4. Opcional: Para acessar Google Mapas do ServiceNow com base em sua região, execute estas configurações.

a. Navegar até **Administração de Usuários** > **Usuários**.

b. Selecione e atribua o relevante **Código do país** para o usuário necessário.

Nota: Se for necessário **Código do país** não está disponível, adicione a entrada do dicionário. Certifique-se de usar os códigos de país ISO 3166-1. Por exemplo, o código do país de Marrocos é `MA` .

c. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Google Maps**.

d. Selecione **Sim** caixa de seleção para **Habilite esta propriedade somente quando quiser alterar o comportamento do Google Map com base em uma região. A região é preenchida a**

Tradução automática

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

partir do valor do campo "Código do país" do usuário atual no registro sys_user. O valor do código do país no registro sys_user deve ser consistente com as expectativas do código de região do mapa do Google. A maioria dos identificadores de região Unicode são idênticos aos códigos ISO 3166-1, com algumas exceções notáveis. Verifique os códigos corretamente antes de fazer qualquer mudança.

e. Clique em **Salvar**.

Criar uma página de mapa

. ServiceNow a instância fornece várias páginas de mapa padrão. Você também pode criar páginas de mapa personalizadas com os exemplos de script descritos nesta página.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O registro da página de mapa padrão exibe incidentes críticos em um Google página de mapa.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Páginas de Mapas**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário usando os campos da tabela.

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para identificar o mapa.
Centralizar mapa em	Insira o local para centralizar o mapa usando a forma decimal de latitude e longitude. Por exemplo, para centralizar o mapa na estátua da liberdade, insira `40,689865, -74,045235` .
Zoom inicial	Defina o nível de zoom do mapa ao abrir.
Atualização usando zoom	Habilite ou desabilite para atualizar o mapa no zoom.
Usar configuração avançada	Selecione para configurar um mapa com listas e formulários. O script oculta e os formulários M2M são exibidos para configurar seu mapa. **Nota:** A configuração avançada não é compatível com dispositivos móveis.
Aplicação	Selecione um escopo da aplicação para o mapa.
Tamanho dos controles	Selecione se os ícones de navegação do Google no mapa devem ser grandes ou pequenos.
Tipo	Selecione um estilo de plano de fundo do mapa: **Satélite** , **Híbrido** , **Normal** ou **Terreno** .
Seleção de tipo	Selecione o tipo de ícones do Google a serem exibidos no mapa: **Botões** ou **Menu** .
Visão geral do mapa	Habilite ou desabilite uma janela de mapa de exibição ampla para navegação.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Mostrar local do dispositivo	Habilite ou desabilite para mostrar os locais do dispositivo.
Script	Crie um script para definir o tipo de dados a serem exibidos neste mapa. Para obter mais informações, consulte Scripts para páginas de mapa.

4. Salve o registro.

Criar um módulo de página de mapa

Você pode criar um novo módulo de aplicação para que os usuários de desktop ou smartphone exibam um Google página de mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Módulos** e clique em **Novo** .
2. Selecione a aplicação apropriada para o módulo.
   Por exemplo, se você estiver planejando exibir incidentes críticos, adicione um módulo ao menu da aplicação Incidente.
3. Aponte para o menu da aplicação ao qual você deseja adicionar o módulo e clique no ícone editar aplicação (lápis).
4. Selecione **Tipo de link** e selecione o tipo de link desejado para o módulo.
   Por exemplo, você pode criar um módulo que abre uma página de mapa diretamente ou um que seja vinculado por meio de um URL.
5. Preencha o formulário, conforme apropriado.

Campo	Descrição
Título	Insira um nome para o módulo no navegador de aplicações.
Ordem	Insira um número para definir a sequência em que esta condição deve ser avaliada se houver mais de uma condição correspondente. O pedido é avaliado do valor mais baixo para o valor mais alto.
Menu de aplicação	Selecione o menu da aplicação em que você deseja que este módulo apareça. Por padrão, este campo exibe o menu da aplicação que você abriu para criar o módulo.
Dica	Insira uma breve descrição a ser exibida quando um usuário apontar para o nome do módulo no navegador de aplicações.
Ativo	Marque a caixa de seleção para ativar este módulo. Somente módulos ativos aparecem no menu da aplicação.
Imagem	Selecione um ícone para exibir com este módulo no navegador de aplicações. Se este campo estiver em branco, um ícone padrão será usado.
Tipo de link	Selecione o tipo de link desejado na lista. Esta seleção muda os campos disponíveis no formulário.
Página de mapa	Selecione a página de mapa pré-configurada a ser usada para este módulo. Por exemplo, **Incidentes críticos** .

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Funções	Selecione as funções que têm permissão para acessar este módulo. Se este campo estiver em branco, todas as funções poderão acessar o módulo.
Argumentos	Defina a URL deste módulo no formato `mapa_page.do?sysparm_name <map page name>`. Este campo está disponível quando **Tipo de link** . **URL (dos argumentos)** . **Nota:** Se o título da página do mapa tiver um espaço, substitua o espaço por `%20` para obter a sintaxe correta. Por exemplo, uma página de mapa chamada Incidentes críticos se torna `Critical%20Incidentes%20` Em um URL.

6. Clique em **Enviar**.

Criar uma página de mapa avançada

Use a configuração avançada para configurar páginas de mapa sem script.

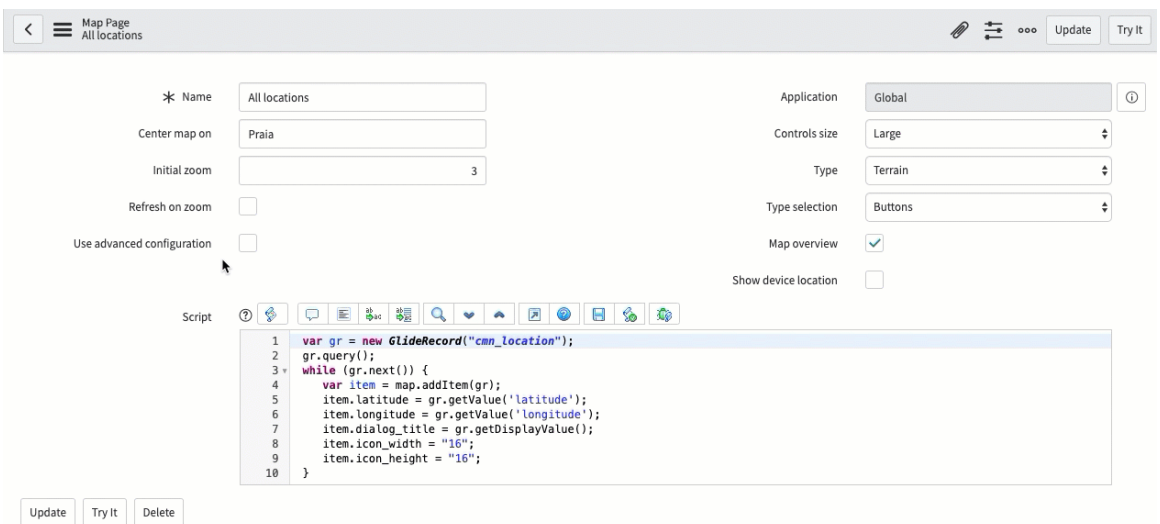
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando clicado, listas e formulários são exibidos para experiência do usuário sem código, facilitando upgrades para versões futuras. As páginas de mapa avançadas não são compatíveis com dispositivos móveis. Para exibir páginas de mapa em dispositivos móveis, use a Página de mapa clássica ou o applet de mapa para celular no Now® Mobile em vez disso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Páginas de Mapas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Página de mapa, selecione **Usar configuração avançada** caixa de seleção.
   O script é ocultado e um registro M2M é exibido.

   Nota: Clique duas vezes no registro para usar o registro M2M.



4. Em **Nome** , insira um nome exclusivo para sua Página de mapa.

Tradução automática

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

5. Clique no ícone de menu (⋮) e selecione **Salvar** .
   Os links relacionados aparecem na parte inferior do formulário.

O que Fazer Depois
Clique em **Criar item de dados do mapa** e preencha o formulário.

Configurar itens de dados do mapa

Adicione itens de dados de mapa para renderizar dados na sua Página de mapa usando o Ambiente clássico.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Primeiro, crie um contêiner para os itens de dados do mapa e, em seguida, configure e selecione os itens de dados para sua Página de mapa.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Mapear Itens de Dados**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Mapear formulário Item de Dados

Campo	Descrição
Nome	Nome do item de dados do mapa.
Tabela	Tabela da condição. Por exemplo, selecione a tabela Opção [sys_choice].
Tipo de condição	Condição usando condições declarativas ou com script.
Condições	Condições declarativas para o item de dados do mapa.
Aplicação	Escopo da aplicação opcional para o marcador de mapa, se diferente de Global.

4. Clique em **Enviar**.

Example: Mapear formulário Item de Dados
Selecione as opções na tabela para criar com sucesso um item de dados de mapa. Use esta configuração com os exemplos em Adicione um filtro de mapa e. Configure um mapeamento de dados de filtro de mapa para criar um filtro de mapa com sucesso.

Campo	Descrição
Nome	Insira `Estado do incidente` .
Tabela	Selecione a opção [sys_choice].
Tipo de condição	Selecione **Declarativo** .

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Condições	Insira o seguinte nos campos: O elemento é estado e. A tabela é tarefa .
Aplicação	Ignore este campo.

O que Fazer Depois

Criar mapear marcadores para o seu mapa.

Crie um marcador de mapa

Adicione um ícone de marcador de mapa e defina o comportamento de clique para diferenciar os dados em sua Página de mapa usando os Ambientlis clássicos.

Antes de Iniciar

Configure um mapear item de dados antes de realizar esta tarefa.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Mapear Definições de Coordenadas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Mapear formulário Definição de coordenadas

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de coordenadas do mapa.
Tipo	Tipo de definição de coordenadas do mapa. Selecione **Campo** , Que usa o Ambiente Clássico (listas e formulários) ou **Script** .
Tabela	Tabela da condição. Por exemplo, incidente [incident].
Campo de latitude	Campo Latitude para definir coordenadas do mapa. Selecione **Local** . **Latitude** .
Campo de longitude	Campo de longitude para definir coordenadas do mapa. Selecione **Local** . **Longitude** .
Aplicação	Escopo da aplicação opcional para sua definição de coordenadas de mapa, se diferente de Global.

4. Clique em **Enviar**.
5. Navegar até **Página de Mapa do Sistema** > **Mapear Marcadores**.
6. Clique em **Nova**.
7. No formulário, preencha os campos.

Mapear formulário Marcador de Página

Campo	Descrição
Nome	Nome do marcador do mapa.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Item de dados	Item de dados para o marcador de mapa. Selecione o item de dados do mapa que você configurou anteriormente.
Definição de coordenada	Definições de coordenadas para o marcador de mapa. Selecione a definição de coordenadas do mapa que você configurou anteriormente.
Mapear Ícones dos Marcadores	Registro de ícones de marcador de mapa M2M. Configure ícones de marcador de mapa ou crie novos. **Nota:** Conclua todas as etapas para configurar ícones de marcador de mapa.
Mapear Ações de Clique dos Marcadores	Registro de ações de clique do marcador de mapa M2M. Selecione Ações de clique do marcador de mapa ou crie novas. **Nota:** Conclua todas as etapas para configurar ações de clique do marcador de mapa.
Aplicação	Escopo da aplicação opcional para o marcador de mapa, se diferente de Global.

8. Clique no ícone de menu (⋮) e selecione **Salvar** .

O que Fazer Depois

Configure ícones de marcador de mapa e ações de clique de marcador de mapa para concluir a configuração dos marcadores de mapa.

Configurar ícones de marcador de mapa

Selecione uma URL relativa ou absoluta para um ícone de marcador de mapa para exibir um item de dados na Página de mapa e determine a prioridade do marcador de mapa na Página de mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Mapear Ícones dos Marcadores**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de ícone de marcador de mapa

Campo	Descrição
Nome	Nome do ícone do marcador de mapa.
Nível	Prioridade do marcador na sua Página de mapa. Quando vários marcadores compartilham

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	coordenadas, o marcador de nível mais baixo é exibido na Página de mapa.
Aplicação	Escopo da aplicação opcional para o ícone de marcador de mapa, se diferente de Global.
URL de ícone único	Ícone para um único item de dados de uma coordenada de mapa na sua Página de mapa. Selecione um link relativo ou absoluto.
URL do ícone colocalizado	Ícone para vários itens de dados de uma coordenada de mapa na sua Página de mapa. Selecione um link relativo ou absoluto.
Condição de script	Script opcional para marcadores de mapa.

4. Clique em **Enviar**.
5. Navegar até **Página de Mapa do Sistema** > **Mapear Marcadores**.
6. Selecione o marcador de página do mapa.
7. Em **Ícones de marcador de mapa** , clique duas vezes no registro e clique no ícone de pesquisa ( ).
8. Selecione o ícone do marcador de mapa e clique no ícone de marca de seleção ( ).
9. Clique no ícone de menu ( ) e selecione **Salvar** .

O que Fazer Depois
Prossiga para a próxima tarefa até definir ações de clique do marcador de mapa .

Definir ações de clique do marcador de mapa

Defina as ações de clique para o marcador da Página de mapa. As ações de clique permitem que você defina o que acontece quando você clica em um marcador de mapa na Página de mapa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Selecione uma caixa de diálogo que exiba detalhes do formulário ou crie script para suas próprias ações de clique.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Mapear Ações de Clique dos Marcadores**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Mapear formulário Ação de clique do marcador

Campo	Descrição
Nome	Nome da ação de clique do marcador de mapa.
Tipo de ação	Tipo de ação para a ação de clique. Selecione **Exibir formulário de diálogo** ou **Script** .

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Título	Título da ação de clique do marcador de mapa. O título é exibido no formulário de diálogo na Página de mapa.
Aplicação	Escopo da aplicação opcional para sua ação de clique do marcador de mapa, se for diferente de Global.
Exibição de Formulário	Exibição de formulário usada para a IU da caixa de diálogo na sua Página de mapa.

4. Clique em **Enviar**.
5. Navegar até **Página de Mapa do Sistema** > **Mapear Marcadores**.
6. Selecione o marcador de Página de Mapa.
7. Em **Mapear ações de clique do marcador** , clique duas vezes no registro e clique no ícone de pesquisa ( ).
8. Selecione a ação de clique do marcador de mapa e clique no ícone de marca de seleção ( ).
9. Clique no ícone de menu ( ) e selecione **Salvar** .

O que Fazer Depois

Passe para a próxima tarefa para concluir seu configuração do marcador do mapa .

Selecione Marcadores de mapa

Escolha uma Página de mapa na qual você deseja aplicar o marcador de mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Páginas de Mapas**.
2. Selecione sua Página de mapa.
3. Em **Mapear Marcadores de Página** , clique duas vezes no registro e clique no ícone de pesquisa ( ).
4. Selecione o marcador do mapa e clique no ícone de marca de seleção ( ).
5. Clique no ícone de menu ( ) e selecione **Salvar** .

O que Fazer Depois

Você configurou um marcador de mapa. Clique em **Experimente** No formulário Páginas de mapa para garantir que o marcador de mapa esteja configurado corretamente. Depois disso, crie um filtro de mapa para mostrar os marcadores de mapa que você deseja ver na sua Página de mapa.

Nota: Se os dados não estiverem disponíveis, os marcadores de mapa não serão exibidos.

Adicione um filtro de mapa

Adicione um filtro de mapa para exibir marcadores de mapa filtrados. Este filtro permite que você veja somente os marcadores de mapa dos dados desejados.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

. mapear item de dados deve ser configurado antes de realizar esta tarefa. O item de dados de mapa de exemplo pode funcionar com as tabelas de filtro de mapa de exemplo abaixo para configurar com sucesso um filtro de mapa.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os filtros de mapa podem ser configurados usando listas e formulários ou scripts. Primeiro, crie um contêiner para seus filtros de mapa, configure itens de filtro e escolha uma Página de mapa para o filtro.

Procedimento

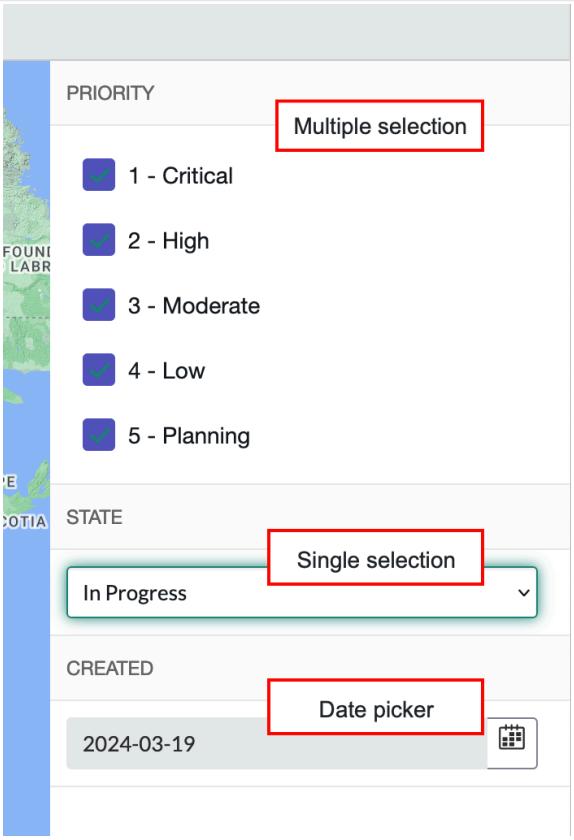
1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Mapear Filtros**.
2. Clique em **Nova**.
3. Em **Nome** , insira um nome para o filtro de mapa.
4. Em **Aplicação** Defina o escopo da aplicação, se for diferente de Global.
5. Clique no ícone de menu (⋮) e selecione **Salvar** .
6. Em **Mapear item de filtro** , clique duas vezes no registro e clique no ícone de pesquisa ( ).
7. Para criar um item de filtro de Página de mapa, clique em **Novo** .
8. No formulário, preencha os campos.

Mapear formulário Item de Filtro de Página

Campo	Descrição
Nome	Nome do item de filtro da Página de mapa.
Rótulo	Título do item de filtro Página de mapa exibido no filtro de mapa na Página de mapa.
Tipo de IU	Tipo de IU para o item de filtro Página de mapa. Determina como o filtro é exibido na página do mapa. Selecione **Seleção única** , **Seleção múltipla** ou **Seletor de data** . Ao selecionar **Seletor de data** , os campos de item de dados são ocultados e o script de valor padrão é exibido.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	
Tipo de dados	Tipo de dados para o item de filtro Página de mapa. Selecione **Item de dados** ou **Script** para o tipo de dados. Um item de dados permite configurar ou selecionar itens de dados usando listas e formulários.
Aplicação	Escopo da aplicação para o item de filtro Página de mapa, se for diferente de Global. **Nota:** Este campo é opcional.
Item de dados	Item de dados do item de filtro Página de mapa. Selecione o item de dados que você configurou anteriormente.
Tabela de item de dados	Tabela de item de dados para o item de filtro da Página de mapa. **Nota:** Este campo é preenchido automaticamente quando um item de dados é selecionado.
Campo de valor de item de dados	Campo de valor do item de dados para o item de filtro da Página de mapa. Escolha como os dados serão usados em uma tabela.
Script de valor padrão	Campo de script para o item de filtro Página de mapa.

Tradução automática

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

9. Clique em **Enviar**.
10. Ao retornar ao formulário Filtro de página de mapa, clique no ícone de marca de seleção ( ).
    O nome do item de filtro Página de mapa que você criou é exibido no campo.
11. Clique no ícone de menu ( ) e selecione **Salvar** .

Example: Mapear formulário Item de Filtro de Página

Selecione as opções na tabela para criar com sucesso o item de filtro Página de mapa. Esta configuração funciona com mapear exemplo de item de dados .

Campo	Descrição
Nome	Insira Incidente .
Rótulo	Insira Incidente .
Tipo de IU	Selecione **Seleção única** .
Tipo de dados	Selecione **item de dados** .
Aplicação	Ignore este campo.
Item de dados	Selecione **Estado do incidente** . **Nota:** Este item de dados é o item de dados do mapa que você criou no exemplo de item de dados do mapa.
Tabela de item de dados	Ignore este campo. **Nota:** Este campo é preenchido automaticamente quando um item de dados é selecionado.
Campo de valor de item de dados	Selecione **Valor** .
Script de valor padrão	Ignore este campo.

O que Fazer Depois

Prossiga para a próxima tarefa até configure um mapeamento de dados de filtro de mapa .

Configure um mapeamento de dados de filtro de mapa

Escolha uma Página de mapa para o filtro de mapa e determine como ele funciona na Página de mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Mapear Filtros**.
2. Selecione seu filtro de mapa.
3. No registro Filtro de página de mapa, selecione o item de filtro de mapa.

Tradução automática

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

4. No registro Item de filtro de página de mapa, localize a lista relacionada Mapeamentos de dados de filtro de mapa e selecione **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.

Mapa do formulário Mapeamento de dados do filtro

Campo	Descrição
Página de mapa	Página de mapa em que o filtro de mapa é aplicado.
Item de dados	Item de dados para o mapeamento de dados do filtro de mapa. Selecione o item de dados que você configurou anteriormente.
Aplicação	Escopo da aplicação opcional para o mapeamento de dados do filtro de mapa.
Filtrar item	Item de filtro para o mapeamento de dados de filtro de mapa. Selecione o item de filtro configurado anteriormente. **Nota:** Este campo é preenchido automaticamente com o item de filtro.
Tabela	Tabela para o mapeamento de dados do filtro de mapa. **Nota:** Este campo é preenchido automaticamente quando um item de dados é selecionado.
Campo	Os dados são recuperados deste campo na tabela selecionada.

6. Selecione **Enviar**.

Example: Mapa do formulário Mapeamento de dados do filtro

Selecione as opções na tabela para criar o mapeamento de dados do filtro de mapa. Esta configuração funciona com mapear exemplo de item de dados .

Campo	Descrição
Página de mapa	Selecione a Página de mapa que você criou.
Item de dados	Selecione **Incidente** estado. **Nota:** Este item de dados é o item de dados do mapa que você criou no exemplo de item de dados do mapa.
Aplicação	Ignore este campo.
Filtrar item	Ignore este campo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Este campo é preenchido automaticamente quando um item de dados é selecionado.
Tabela	Ignore este campo. **Nota:** Este campo é preenchido automaticamente com a seleção de opção [sys_choice].
Campo	Selecione **Valor** .

O que Fazer Depois

Prossiga para a próxima tarefa até selecione seu filtro de mapa e conclua a configuração do filtro de mapa.

Mapa de filtros

Selecione seu filtro de mapa para concluir a configuração do filtro da Página de mapa. Esta configuração aplica o filtro de mapa à sua Página de mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Páginas de Mapas**.
2. Selecione a Página de mapa à qual você deseja aplicar o filtro de mapa.
3. Selecione **Usar configuração avançada** caixa de seleção.
4. Em **Filtro** , clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione o filtro de mapa que você criou.
5. Clique no ícone de menu ( ) e selecione **Salvar** .

O que Fazer Depois

Você configurou seu filtro de mapa. Continue para próxima tarefa para ver que você o criou com sucesso.

Verifique seu filtro de mapa

Verifique se o filtro de mapa foi criado com sucesso na página de mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

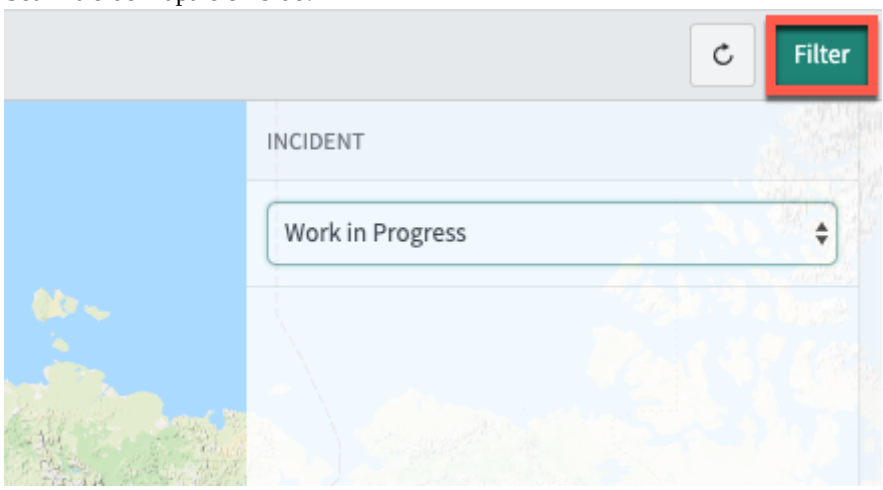
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Páginas de Mapas**.
2. Selecione sua Página de mapa.
3. Clique em **Experimente** .
4. Na Página de mapa, clique em **Filtro** .

Tradução automática

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

Seu filtro de mapa é exibido.



Definir escopo da aplicação de mapa

Habilite o escopo da aplicação de mapa para especificar qual aplicação pode modificar a configuração da Página de mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na faixa, clique no ícone de engrenagem ( ).
2. Na lista Configurações do sistema, selecione **Desenvolvedor** .
3. Na lista Aplicação, selecione a aplicação.
4. Alternar **Mostrar seletor de aplicações no cabeçalho** .
   Um seletor de aplicações aparece no cabeçalho, permitindo que você escolha aplicações.

Criar um módulo de página de mapa do smartphone

Você pode criar um módulo de smartphone personalizado vinculado diretamente a uma página de mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Obtenha o sys_id da página de mapa.
   O sys_id é necessário quando você cria o módulo.
2. Navegar até **IU para celular do sistema** > **Apps de navegação**.
3. Abra o menu da aplicação onde você deseja que o novo módulo apareça.
4. Na lista relacionada **Módulos** clique em **Novo**.
5. Preencha o formulário, conforme apropriado.

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para o módulo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ordem	Insira um número para especificar a ordem do módulo no menu da aplicação. Por exemplo, uma entrada de `100` colocaria este módulo antes de um com um **Pedido** entrada de `200`.
Menu de aplicação	Selecione o menu da aplicação em que você deseja que este módulo apareça. Por padrão, este campo exibe o menu da aplicação que você abriu para criar o módulo.
Tabela	Não selecione uma tabela.
Atualização em	Exibe a data e a hora em que o registro do módulo é atualizado.
Funções	Selecione as funções que têm permissão para acessar este módulo. Se este campo estiver em branco, todas as funções poderão acessar o módulo.
Ativo	Marque a caixa de seleção para ativar este módulo. Somente módulos ativos aparecem no menu da aplicação.
Filtrar	Não adicione uma condição de filtro.
Caminho	Insira `mapa/` seguido pelo sys_id da página do mapa. Por exemplo: `c86c5feac0a80a6600706f0102968196`

6. Clique em **Enviar**.

Scripts para páginas de mapa

O campo Script no formulário Página de mapa permite o uso de atributos ou código personalizado para definir características do mapa, como aparência do marcador, informações de exibição e muito mais.

Atributos do item do mapa de script

Os seguintes atributos estão disponíveis.

Nota: Para criar um item no mapa, use `AddItem (glideRecord)` método. Passar um GlideRecord válido para `addItem()`.

Atributo	Descrição
nome	Nome usado para identificação.
latitude	Se você definir um endereço, a latitude não será necessária.
longitude	Se você definir um endereço, a longitude não será necessária.
ícones	URL do ícone a ser exibido para o marcador. Se um ícone personalizado não for especificado, o marcador padrão do Google será usado.
icon_width	Largura do ícone. O padrão é 32.
icon_height	Altura do ícone. O padrão é 32.
table_name	Tabela cujos registros são exibidos quando o ícone do marcador é clicado. Usado com `sys_id`atributo.
sys_id	Sys_id do registro exibido quando o ícone do marcador é clicado. Usado com `table_name`atributo.
exibição	Exibição do formulário exibido na caixa de diálogo quando o ícone do marcador é clicado.
html	Código HTML arbitrário para a janela pop-up. Se usado, este valor substitui a caixa de diálogo.

Tradução automática

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

Atributo	Descrição
marker_label	Texto do rótulo do ícone do marcador opcional.
label_offset_left	Atributo opcional usado com `marker_label` para definir a posição horizontal do rótulo do marcador. O padrão é 0.
label_offset_top	Atributo opcional usado com `marker_label` para definir a posição vertical do rótulo do marcador. O padrão é 0.

Comportamento da página de mapa personalizado de script para smartphone

Se você planeja acessar a página do mapa de um smartphone, convém definir o comportamento personalizado da interface do smartphone usando `isMobile` variável. Você pode usar `isMobile` variável para definir o comportamento personalizado para a exibição do smartphone do mapa. Por exemplo, você pode definir valores diferentes para `icon_width` e. `icon_height` atributos quando `isMobile` verdadeiro.

Script de página de mapa básico

Este script exibe todos os locais de incidentes críticos ativos.

```
//setup new GlideRecord query on the incident table
var now_GR = new GlideRecord("incident");
//add condition for priority 1
gr.addQuery('priority', '1');
//add condition for active incidents
gr.addActiveQuery();
//execute the query
gr.query();

//loop through the list of incidents returned by the query
while (gr.next()) {

 //create a new map item to display - linked to the current incident record
 var item = map.addItem(now_GR);
 //add the latitude value from the incident's location
 item.latitude = gr.location.latitude;
 //add the longitude value from the incident's location
 item.longitude = gr.location.longitude;
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";
 //set the icon size
 item.icon_width = "16";
 item.icon_height = "16";
}
```

Script de página de mapa isMobile

Este script exibe todos os locais de incidentes críticos ativos com configurações personalizadas para usuários de smartphone.

```
//setup new GlideRecord query on the incident table
var now_GR = new GlideRecord("incident");
//add condition for priority 1
gr.addQuery('priority', '1');
//add condition for active incidents
gr.addActiveQuery();
//execute the query
gr.query();
```

Tradução automática

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

```
//loop through the list of incidents returned by the query
while (gr.next()) {

 //create a new map item to display - linked to the current incident record
 var item = map.addItem(now_GR);
 //add the latitude value from the incident's location
 item.latitude = gr.location.latitude;
 //add the longitude value from the incident's location
 item.longitude = gr.location.longitude;
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";

 //set the icon size (use smaller icons for smartphone users)
 if (isMobile) {
   item.icon_width = "12";
   item.icon_height = "12";
 }
 else {
   item.icon_width = "16";
   item.icon_height = "16";
 }
}
```

Script de página de mapa avançado

Este script exibe o número de incidentes em aberto por local. Varia o tamanho do ícone com base no número de incidentes em aberto para o local. Usando o parâmetro html, ele também exibe o nome do local e o número de incidentes, bem como um link para a lista de incidentes relacionados.

```
//get the instances url so we can link back to it
var uri = gs.getProperty("glide.servlet.uri");
//create an aggregate query on the incident table
var count = new GlideAggregate('incident');
//set condition for active incidents
count.addQuery('active', 'true');
//set aggregate field to location to get count by location
count.addAggregate('COUNT', 'location');
//execute the query
count.query();

//loop through the results
while (count.next()) {

 //get the current record's location
 var loc = count.location;
 //get the count of incidents for this location
 var locCount = count.getAggregate('COUNT', 'location');
 //only display location is there are active incidents
 if (locCount > 0) {
 //create new new map item for this location
 var item = map.addItem(count);
 //set lat/long from the location record
 item.latitude = loc.latitude;
 item.longitude = loc.longitude;
 //build the link to the list of incidents for the location
 var link = 'href=' + uri + 'incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^location%3D' + loc;
 //build the html value to be displayed when you click the map icon
```

Tradução automática

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

```
item.html='<a ' + link + '>' + loc.getDisplayValue() + ' (' + locCount + ')</a>';
//link to the icon image
item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";
//set the size of the icon based on the number of active incidents
if (locCount < 5) {
item.icon_width = "12";
item.icon_height = "12";
}
else if (locCount < 15) {
item.icon_width = "16";
item.icon_height = "16";
}
else {
item.icon_width = "32";
item.icon_height = "32";
}
}
}
```

Script de rótulo do marcador de página de mapa

Os rótulos de marcador permitem adicionar texto dinâmico aos marcadores. Este exemplo exibe a contagem de incidentes ativos em cada local.

Rótulos de marcador de mapa




```
//get the instances url so we can link back to it
var uri = gs.getProperty("glide.servlet.uri");
//create an aggregate query on the incident table
var count = new GlideAggregate('incident');
//set condition for active incidents
count.addQuery('active', 'true');
//set aggregate field to location to get count by location
count.addAggregate('COUNT', 'location');
//execute the query
count.query();

//loop through the results
while (count.next()) {

 //get the current record's location
 var loc = count.location;
 //get the count of incidents for this location
 var locCount = count.getAggregate('COUNT', 'location');
 //only display location is there are active incidents
 if (locCount > 0) {
 //create new new map item for this location
```

Tradução automática

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

```
var item = map.addItem(count);
//set lat/long from the location record
item.latitude = loc.latitude;
item.longitude = loc.longitude;

//create a marker label with the count
item.marker_label = locCount;
//define label offset for proper position
item.label_offset_left = -4;
item.label_offset_top = -20;

//option to define table and record for label hyperlink
//setting table and sys_id will override the use of html parameter
//item.table = 'cmn_location';
//item.sys_id = loc;

//build the link to the list of incidents for the location
var link = 'href=' + uri + 'incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^location%3D' + loc;
//build the html value to be displayed when you click the map icon
item.html='<a ' + link + '>' + loc.getDisplayValue() + ' (' + locCount + ')</a>';

//link to the icon image
item.icon = "images/red_marker.png";
//set the size of the icon based on the number of active incidents
item.icon_width = 24;
item.icon_height = 24;

}
}
```

Personalizando a aparência da instância

Um administrador pode mudar CSS global ou as propriedades do sistema para alterar a aparência da interface da instância padrão. A funcionalidade não é afetada.

Por exemplo, as organizações geralmente usam várias instâncias para separar atividades de desenvolvimento, teste e produção. Para ajudar os usuários a evitar mudar acidentalmente a instância errada, os administradores podem configurar cada um com um tema visualmente distinto. Várias abordagens estão disponíveis para definir um tema de instância.

Propriedades de CSS

Navegar até **Propriedades do sistema** > **CSS**.

As propriedades a seguir estão disponíveis por meio de Propriedades CSS.

Nota: As cores são especificadas usando predefinido nomes das cores Decimais RGB ou hexadecimais RGB.

- Cor do texto da faixa
- Faixa e cor de fundo da legenda da lista
- Fonte usada em formulários e listas (esta é uma configuração de fonte global)
- Estilos de botão (cor de fundo, cor da borda, largura da borda, cor do texto)

Tradução automática

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

- Cores do indicador de status do campo (incluindo os indicadores alterado, obrigatório preenchido, obrigatório não preenchido e somente leitura)
- Alinhamento vertical da célula da lista
- Estilos de menu do navegador (tamanho da fonte do texto, cor de fundo, cor do texto)
- Nome e tamanho da fonte do cabeçalho
- Substituição de cor da legenda da lista e do formulário
- Cor de fundo da pesquisa de texto global (para resultados do catálogo e resultados da base de conhecimento)

Propriedades de IU

Navegar até **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.

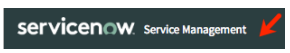
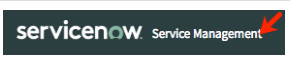
As propriedades a seguir estão disponíveis em Propriedades de IU.

- Ícones usados no formatador de atividades
- Cores de fundo para Comentários adicionais e Anotações de trabalho
- Posicionamento do botão em formulários
- Ícones usados no formatador de atividade de tarefa
- Cores de fundo para Comentários adicionais do incidente e Anotações de trabalho

Suporte à classe CSS

Em IU principal(UI16), as propriedades CSS e como elas afetam a IU da plataforma mudam dependendo da versão.

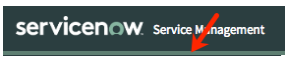
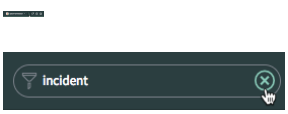
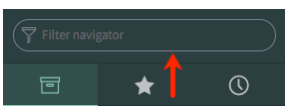
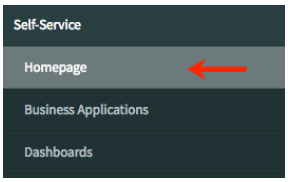
Suporte de classe CSS para Zurich

Classe do CSS	Descrição	Como configurar	Área afetada
navpage-header-bg	Cor de plano de fundo do cabeçalho	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Cor de plano de fundo do cabeçalho**	
navpage-header-color	Cor do texto do cabeçalho e do ícone de pesquisa global	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Cor do texto da faixa**	
navpage-header-button-color	Cor do texto do nome de usuário conectado e da pesquisa global Connect, Ajuda e ícones de configurações	Adicione a propriedade CSS ao campo CSS de um tema. Para obter mais informações, consulte Crie ou personalize um tema.	—

Tradução automática

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

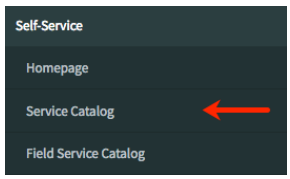
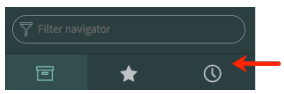
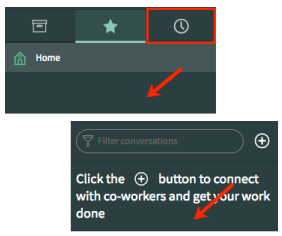
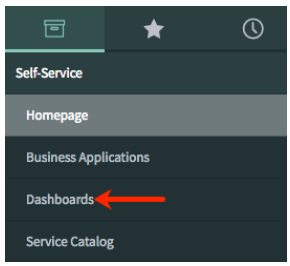
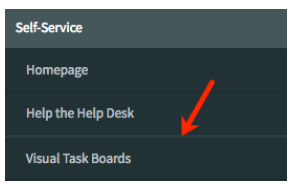
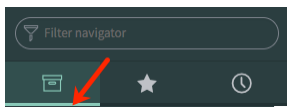
Suporte de classe CSS para Zurich

Classe do CSS	Descrição	Como configurar	Área afetada
navpage-header-divider-color	Cor do divisor de cabeçalho	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Cor da listra do divisor de cabeçalho**	
navpage-button-color	Cor dos seguintes ícones nas barras laterais • Expandir/recolher • Criar uma conversa (no Connect barra lateral) • Aberto Connect espaço	Adicione a propriedade CSS ao campo CSS de um tema. Para obter mais informações, consulte Crie ou personalize um tema.	
navpage-button-color-hover	Cor dos seguintes ícones quando um usuário aponta para o controle: • Pesquisa global • Ajuda • Configurações • Ícone de texto limpo no filtro de navegação	Adicione a propriedade CSS ao campo CSS de um tema. Para obter mais informações, consulte Crie ou personalize um tema.	
texto de pesquisa-cor	Cor do texto de pesquisa, no filtro de navegação e nos campos de pesquisa global	Adicione a propriedade CSS ao campo CSS de um tema. Para obter mais informações, consulte Crie ou personalize um tema.	
navpage-nav-border	Cor da borda do filtro de navegação e do filtro de conversa	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Cor da borda para UI16**	
nav-highlight-main	Realça o módulo depois que o usuário clica nele. Em Connect espaço, destaca a conversa selecionada.	Adicione a propriedade CSS ao campo CSS de um tema. Para obter mais informações, consulte Crie ou personalize um tema.	

Tradução automática

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

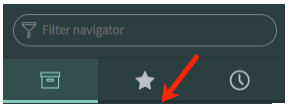
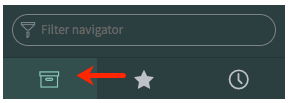
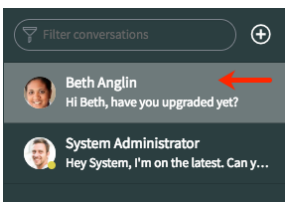
Suporte de classe CSS para Zurich

Classe do CSS	Descrição	Como configurar	Área afetada
subnav-background-color	Plano de fundo para itens de navegação expandidos	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Itens expandidos com plano de fundo da navegação**	
navpage-nav-bg	Cabeçalho e rodapé para navegador e barras laterais.	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Cabeçalho/ rodapé de navegação**	
navpage-nav-bg-sub	Plano de fundo para o navegador e as barras laterais	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Fundo para navegadores e barras laterais**	
navpage-nav-color-sub	Cor do texto para módulos na navegação principal	Adicione a propriedade CSS ao campo CSS de um tema. Para obter mais informações, consulte Crie ou personalize um tema.	
navpage-nav-mod-text-hover	Cor do texto ao passar o mouse sobre itens na navegação principal	Sem suporte	Sem suporte
nav-hr-color	Cor do separador do navegador	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Cor do separador de navegação**	
nav-highlight-bar-active	Linha abaixo da guia ativa no navegador de aplicações. Esta cor também é usada como parte da visualização do tema na guia Temas nas configurações do sistema.	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Cor da barra divisora da guia de navegação selecionada**	

Tradução automática

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

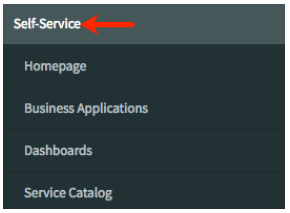
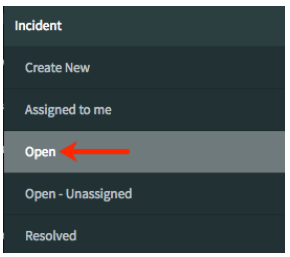
Suporte de classe CSS para Zurich

Classe do CSS	Descrição	Como configurar	Área afetada
nav-highlight-bar-inactive	Linha sob as guias inativas no navegador de aplicações	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Cor da barra divisora da guia de navegação não selecionada**	
navpage-nav-selected-bg	Cor de plano de fundo da guia selecionada da navegação	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Cor de plano de fundo da guia selecionada da navegação**	
navpage-nav-selected-color	Cor do ícone da guia de navegação selecionada no momento	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Cor da guia Navegação selecionada no momento para UI16**	
navpage-nav-selected-color	Ícone da guia de navegação não selecionada e a cor dos ícones de favoritos	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Ícone da guia de navegação não selecionada e a cor dos ícones de favoritos**	
connect-laestest-message	Cor da mensagem selecionada no momento em Connect	Adicione a propriedade CSS ao campo CSS de um tema. Para obter mais informações, consulte Crie ou personalize um tema.	
nav-timeago-header-color	Planos de fundo do cabeçalho do carimbo de data/hora na guia Histórico	Sem suporte	Sem suporte

Tradução automática

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

Suporte de classe CSS para Zurich

Classe do CSS	Descrição	Como configurar	Área afetada
navpage-nav app-text	Cor do texto do conteúdo principal para itens como aplicações e o texto de estado vazio para Connect barra lateral.	Adicione a propriedade CSS ao campo CSS de um tema. Para obter mais informações, consulte Crie ou personalize um tema.	
navpage-nav-app-text-hover	Cor do texto de um módulo selecionado	Adicione a propriedade CSS ao campo CSS de um tema. Para obter mais informações, consulte Crie ou personalize um tema.	

Configure logotipo, cores e padrões do sistema para IU principal

Você pode usar a Configuração básica IU principal módulo para marcar sua instância com o logotipo e as cores da sua empresa e definir padrões básicos do sistema. Este local é o melhor ponto de partida se você estiver configurando sua instância pela primeira vez ou se tiver habilitado recentemente IU principal.

Antes de Iniciar

Reúna o seguinte:

- Obtenha a imagem da faixa da empresa a ser usada no cabeçalho. A imagem pode ser de alta resolução, mas quando exibida, ela é dimensionada com base na proporção. Escala para um máximo de 20 px de altura.
- Obtenha os números hexadecimais ou RGB da cor da sua empresa, normalmente do seu departamento de marketing. Use-os para decidir como configurar as cores de fundo da IU.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada opção de seleção de cor fornece um seletor de cores para selecionar uma cor. A caixa de texto ao lado do seletor de cores permite inserir o valor da cor como qualquer um dos seguintes formatos CSS:

- Nome: Nomes de cores predefinidos, como vermelho, verde ou azul
- RGB decimal: RGB (102, 153, 204)
- RGB HEX: Nº 223344

Consulte Nomes de cores HTML (W3CSchools) Para obter informações sobre nomes de cores HTML.

Nota: Essas informações são aplicáveis a. IU principal. Para obter informações sobre temas para Next Experience, consulte Trabalhando com temas em Next Experience.

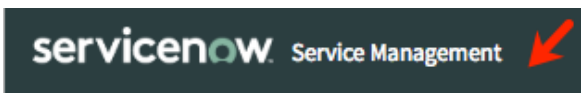
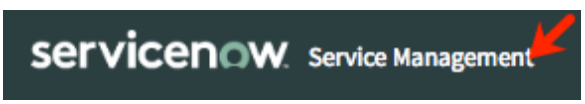
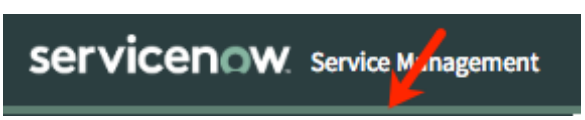
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16**.
2. Conclua a configuração alterando qualquer uma das seguintes definições:

Tradução automática

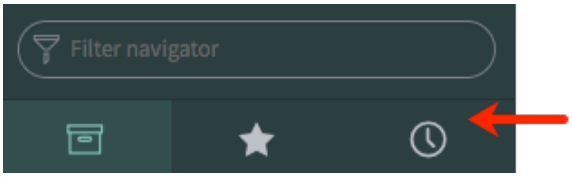
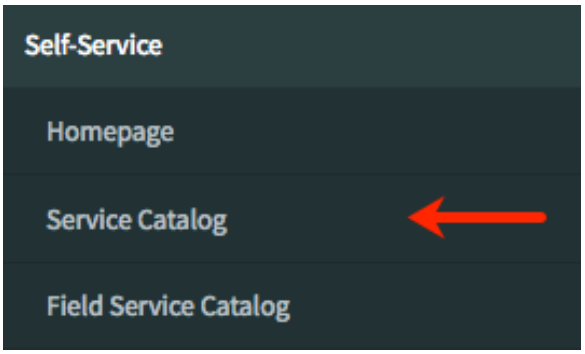
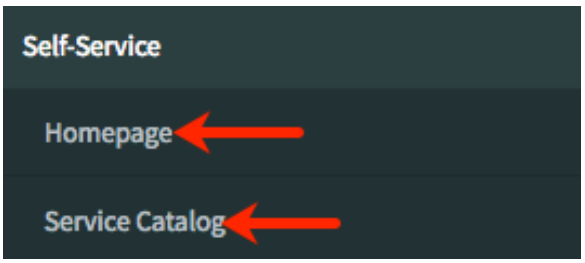
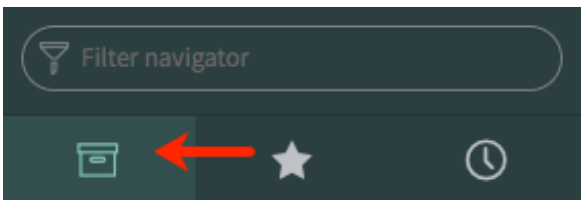
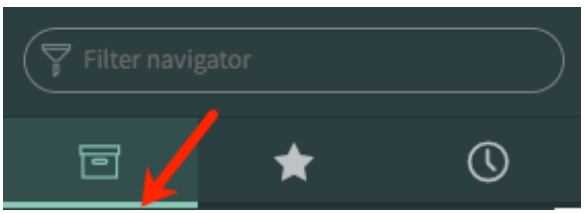
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Propriedades básicas de configuração do sistema

Rótulo	Propriedade	Descrição
Legenda do cabeçalho da página	glide.product.description	Mude o texto que aparece ao lado do seu logotipo.
Título da guia do navegador	glide.product.name	Mude o texto que aparece na guia do navegador.
Fuso horário do sistema para todos os usuários, exceto se ele for substituído nos registros do usuário	glide.sys.default.tz	Selecione o fuso horário na lista. Selecione **Configurar fusos horários disponíveis** para selecionar os fusos horários que os usuários podem selecionar nas preferências do usuário.
Imagem da faixa para IU principal	glide.product.image.light	Selecione . ao lado da imagem e carregue seu logotipo.
Formato de data Formato de hora	glide.sys.date_format glide.sys.time_format	Selecione o formato de data e hora nas listas de seleção.
Cor de plano de fundo do cabeçalho	navpage-header-bg	Selecione ou insira a cor.  Esta cor também é usada como parte da visualização do tema na guia Temas nas configurações do sistema.
Cor do texto da faixa	navpage-header-color	Selecione ou insira a cor.  Esta cor também é usada como parte da visualização do tema na guia Temas nas configurações do sistema.
Cor da listra do divisor de cabeçalho	navpage-header-divider-color	Selecione ou insira a cor. 

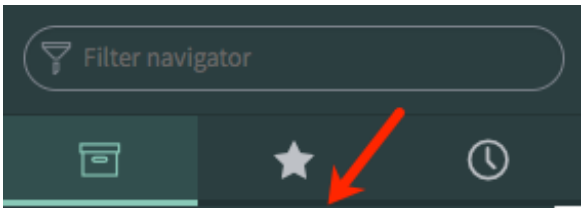
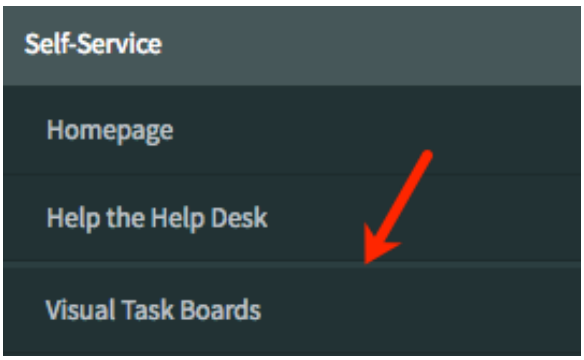
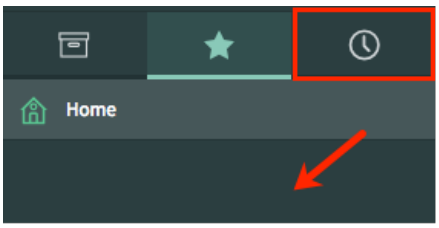
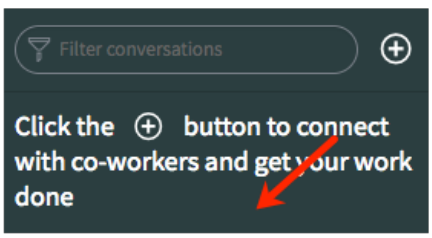
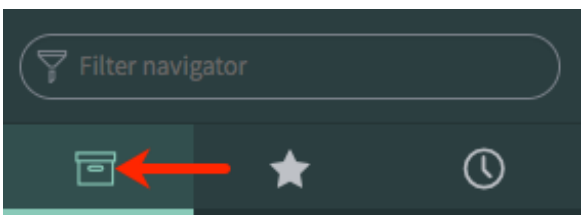
Tradução automática

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

Rótulo	Propriedade	Descrição
Cabeçalho/ rodapé de navegação	navpage-nav-bg	Selecione ou insira a cor. 
Itens expandidos com plano de fundo da navegação	subnav-background-color	Selecione ou insira a cor. 
Cor do texto do módulo para IU principal navegador de aplicações	navpage-nav-nav-color-sub	Selecione ou insira a cor. 
Cor de plano de fundo da guia selecionada da navegação	navpage-nav-selected-bg	Selecione ou insira a cor. 
Cor da barra divisora da guia de navegação selecionada	nav-highlight-bar-active	 Esta cor também é usada como parte da visualização do tema na guia Temas nas configurações do sistema.

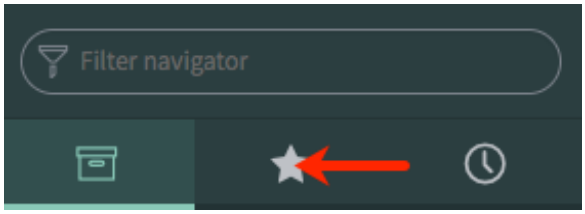
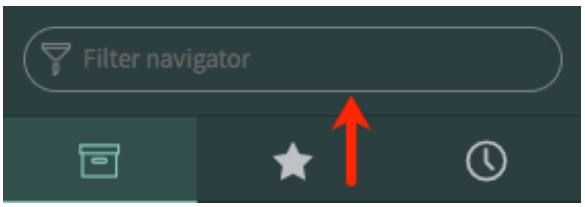
Tradução automática

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

Rótulo	Propriedade	Descrição
Cor da barra divisora da guia de navegação não selecionada	nav-highlight-bar-inactive	
Cor do separador de navegação	nav-hr-color	Selecione ou insira a cor. 
Plano de fundo para o navegador e as barras laterais	navpage-nav-bg-sub	Selecione ou insira a cor.  
Cor do ícone da guia de navegação selecionada no momento para IU principal	navpage-nav-selected-color	Selecione ou insira a cor. 
Ícone da guia de navegação não selecionada e a cor dos	navpage-nav-nav-selected-color	Selecione ou insira a cor.

Tradução automática

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

Rótulo	Propriedade	Descrição
ícones de favoritos		
Cor da borda para IU principal	navpage-nav-border	Selecione ou insira a cor. Também afeta a borda do **Filtrar conversas** Caixa de pesquisa na barra lateral do Bate-papo do Connect. 
Tema base selecionado	glide.ui.base_theme.selected_theme	Alterna o conteúdo principal (tudo que não seja o navegador de aplicações e o cabeçalho) entre os temas La Jolla e Cobalt.

Na maioria das configurações, conforme você faz mudanças, a página é atualizada com uma visualização da mudança. Essas mudanças são exibidas somente você. Algumas configurações exigem que você faça logout e login novamente para ver a mudança.

3. Selecione **Salvar** na parte superior ou inferior da página.

Resultado

Depois de salvar as mudanças de configuração, todos os usuários que selecionarem **Sistema** As opções de personalização de IU do tema veem as novas cores de configuração.

La Jolla e Cobalt tema comparação

O tema La Jolla é o novo tema da marca ServiceNow. Quando você faz upgrade para Madrid Seu tema é atualizado automaticamente para o tema La Jolla. As personalizações feitas no tema do sistema não serão atualizadas. Use os estilos na lista abaixo para atualizar ou reverter quaisquer estilos para o tema novo ou antigo.

Navegue até para fazer mudanças em qualquer um desses estilos **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16**.

Estilos temáticos La Jolla e Cobalt

Propriedade	Estilo de La Jolla	Estilo Cobalt
Cor de plano de fundo do cabeçalho navpage-header-bg	ffffff	303a46
Cor da listra do divisor de cabeçalho navpage-header-divider-color	5a7f71	#455464

Tradução automática

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

Estilos temáticos La Jolla e Cobalt

Propriedade	Estilo de La Jolla	Estilo Cobalt
Cabeçalho/rodapé de navegação navpage-nav-bg	293e40	303A46
Itens expandidos com plano de fundo da navegação subnav-background-color	#213234	303a46
Cor do texto do módulo para UI16 navpage-nav-nav-color-sub	bec1c6	bec1c6
Cor de plano de fundo da guia selecionada da navegação navpage-nav-selected-bg	2f4fe	4b545f
Cor da barra divisora da guia de navegação selecionada nav-highlight-bar-active	82c9b8	278efc
Cor da barra divisora da guia de navegação não selecionada nav-highlight-bar-inactive	213234	81878e
Cor do separador de navegação nav-hr-color	293e40	303a46
Plano de fundo para o navegador e as barras laterais navpage-nav-bg-sub	293e40	455464
Cor do ícone da guia Navegação selecionada no momento como UI16 navpage-nav-selected-color	82c9b8	ffffff
Ícone da guia de navegação não selecionada e a cor dos ícones de favoritos navpage-nav-nav-selected-color	bec1c6	bec1c6
Cor da borda para UI16 navpage-nav-border	7a828a	ddd

Tradução automática

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

Estilos temáticos La Jolla e Cobalt

Propriedade	Estilo de La Jolla	Estilo Cobalt
Tema base selecionado glide.ui.base_theme.selected_theme	La Jolla SYSID: C92c1ee153002300dda1ddeeff7b125bf3c9ae153002300dda1ddeeff7b124a	Cobalt SYSID:

Selecione um tema na IU principal

Você pode alternar entre diferentes temas para a interface do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os temas são específicos do usuário. Cada usuário pode selecionar um tema diferente e a seleção é armazenada como preferência do usuário .

Este tópico se aplica ao IU principal. Para obter informações sobre como selecionar um tema com Next Experience, consulte Selecione um tema em Next Experience.

Procedimento

1. Selecione o ícone de engrenagem ( ) Na moldura da faixa para acessar a janela Configurações do sistema.
2. Selecione **Tema** e selecione o tema.

Personalizar categorias de menu

Use categorias de menu para aplicar estilos CSS aos rótulos da aplicação.

Antes de Iniciar
As categorias de menu foram descontinuadas em IU principal.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Categorias de Menu**.
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

	Descrição
Administração	As aplicações nesta categoria têm um fundo azul claro. Estilo: Border-color: Nº a7cded; cor de fundo: Nº e3f3ff;
Aplicações personalizadas	As aplicações nesta categoria têm um fundo cinza claro. Borda: Sólido de 1px 96bcdc; cor de fundo: FBFBFB;
Rótulo	As aplicações nesta categoria têm um fundo azul. border-color: azul; background-color: rgb(102, 153, 204); cor: branco
Maint	As aplicações nesta categoria têm um fundo azul.

Tradução automática

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

	Descrição
	Border-color: Azul; Background-color: rgb (102, 153, 204); cor: Branco
SocialIT	As aplicações nesta categoria têm um fundo azul. border-color: azul; background-color: rgb(102, 153, 204); cor: branco

3. **Opcional:** Para adicionar uma aplicação a uma categoria, adicione-a na lista relacionada de aplicações na parte inferior do registro de categoria ou especifique a categoria no registro da aplicação.

Mude as cores do cabeçalho da pergunta da pesquisa

O Ambiente clássico usa uma cor de cabeçalho da cor de base, o que permite a criação de temas das propriedades CSS.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma exceção notável é a pesquisa, que tem seu próprio CSS. É possível mudar o CSS adicionando uma propriedade.

Procedimento

1. Insira `sys_properties.form` No filtro de navegação e pressione a tecla Enter.
   Um novo formulário de propriedade é exibido.
2. Nomeie a nova propriedade `css.list.row.survey.background.color` .
3. Insira o valor hexadecimal da cor desejada em **Valor** campo.
4. Clique em **Enviar**.
   Agora, a pesquisa deve usar a cor desejada.

Suporte a temas CSS

Os temas dão à interface do usuário uma aparência específica usando diferentes combinações de cores.

Os administradores do sistema podem criar temas ou personalizar os temas existentes para uma instância. Para ver os temas existentes, navegue até **IU do Sistema** > **Temas**.

Ativando o suporte ao tema CSS

Existem diferentes plug-ins que ativam o suporte a temas CSS.

Ative os plug-ins a seguir para usar temas, com base na versão da IU que você usa.

IU principal: Suporte ao tema CSS Consulte Ativar um plug-in .

Crie ou personalize um tema

Você pode criar temas ou personalizar temas existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Temas**.
2. Escolha dentre as seguintes opções.
   - Para criar um novo tema, clique em **Novo** .
   - Para personalizar um tema existente, clique no nome do tema.
3. Insira um nome para o tema em **Nome** campo.
4. Adicione qualquer um dos Estilos CSS padrão em **CSS** campo.
   Às vezes, o estilo padrão não é a única definição de estilo para um objeto. Nesses casos, você pode usar o CSS regra importante formato para substituir quaisquer outras definições de estilo pela definição padrão. Por exemplo, esta definição substitui a cor do texto na navegação principal: `navpage-nav-color-sub` .
5. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
6. Selecione uma das seguintes opções em **Dispositivo** lista de seleção para identificar a versão da interface do usuário do tema.

Opção	Descrição
Navegador	Identifica um tema UI11 legado.
Tipo de documento	Identifica um tema UI15 legado.
Concurso	Identifica um IU principal tema.

7. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Atualize a página para ver o novo tema no seletor de temas. O seletor de temas exibe somente temas compatíveis com a versão atual da IU.

Estilos CSS padrão

Você pode usar estilos CSS para controlar a aparência de elementos em um tema.

Sua versão da IU determina quais estilos CSS você pode usar.

Estilos CSS padrão para IU principal(UI16)

```
$search-text-color: #ffffff
$navpage-header-bg: #293e40
$navpage-header-color: #ffffff
$navpage-header-divider-color: #5A7F71
$navpage-header-button-color: #ffffff
$nav-highlight-main: #576667
$subnav-background-color: #213234
$navpage-nav-bg: #293e40
$navpage-nav-bg-sub: #293e40
$navpage-nav-color-sub: #d1d6d8
$nav-hr-color: #192628

$nav-highlight-bar-active: #82c9b8
$nav-highlight-bar-inactive: #213234
$navpage-nav-selected-bg: #2f4f4e
$navpage-nav-selected-color: #82c9b8
```

Tradução automática

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

```
$navpage-nav-unselected-color: #d1d6d8

$connect-latest-message: #B8E0D7
$navpage-nav-app-text: #ffffff
$navpage-nav-border: #7a828a
$navpage-button-color: #ffffff
$navpage-button-color-hover: #82C9B8
```

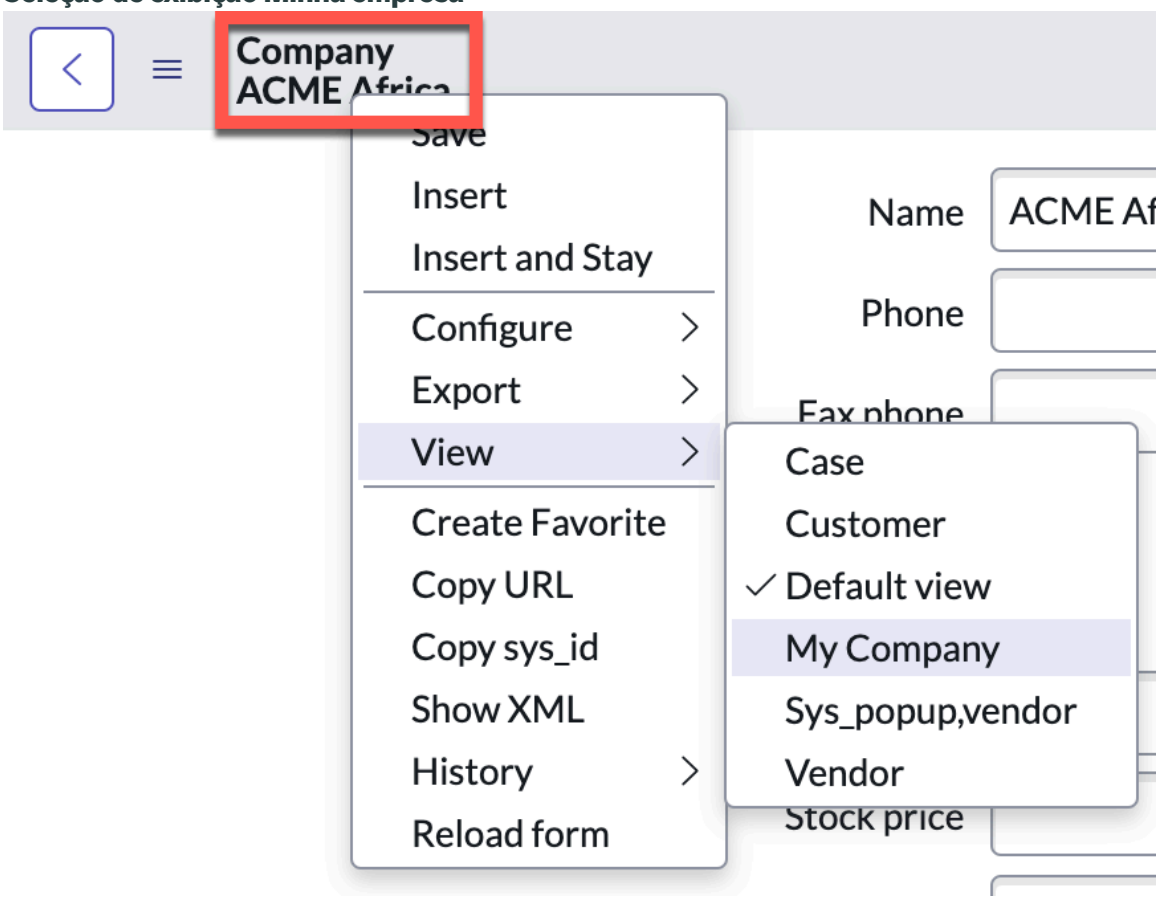
Crie um perfil de empresa

Para personalizar o. ServiceNow para sua empresa, você pode inserir informações como números de telefone de contato, endereço e anotações adicionais. Você também pode personalizar o logotipo da empresa e o texto da faixa que os usuários finais veem na parte superior de cada página.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Muitas das informações da empresa inseridas são informações de referência que os administradores podem exibir. Todos os usuários veem o logotipo da empresa e o texto da faixa. Para ver todas as informações da empresa, verifique se você está em **Minha empresa** exibir.

Seleção de exibição Minha empresa



Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Minha Empresa**.
2. Para mudar o texto da faixa, atualize **Texto da faixa** campo.
3. Selecione **Primário** caixa de seleção para indicar se esta empresa é a empresa primária.
   Se necessário, configure o formulário para adicionar **Primário** caixa de seleção. Designe apenas uma empresa em seu sistema como a empresa primária.
4. Para carregar o logotipo da sua empresa, selecione **Clique para adicionar** ou **Atualização** ao lado **Imagem da faixa UI16** .
   Se você deixar a imagem da faixa em branco em IU principal(UI16), o sistema usa a imagem usada em **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica** > **Imagem de faixa** [glide.product.image] como o padrão.
5. Clique em **Escolha o arquivo** e selecione o arquivo e clique em **OK** .
   Para usar um URL de imagem em vez de um arquivo no disco rígido, insira o URL na janela de carregamento de arquivo.
6. Preencha o formulário com as informações restantes da empresa.
7. Clique em **Atualizar**.

Link do logotipo da faixa

As propriedades estão disponíveis para controlar o URL e o quadro de destino usados ao clicar no logotipo da faixa.

- *glide.banner.image.url*URL usada ao clicar na imagem da faixa
- *glide.banner.image.url_target*Quadro de destino usado ao clicar na imagem da faixa
  - **gsft_main** para a estrutura principal
  - **_top** para substituir a janela atual do navegador
  - **_em branco** para uma nova janela/guia

Personalize o logotipo da faixa na IU principal

Use *glide.product.image*e. *glide.product.description*propriedades para mudar o logotipo da faixa e a descrição em IU principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para atualizar a imagem da faixa no **Propriedades do sistema** > **Sistema** , você deve primeiro carregar a imagem.

Nota: Definir uma imagem de faixa no perfil da empresa substitui a imagem selecionada em **Propriedades do sistema** > **Sistema**.

Procedimento

1. Para carregar a imagem, conclua as etapas a seguir.
   a. Navegar até **IU do Sistema** > **Imagens** e clique em **Novo** .
   b. Insira um **Nome** para sua imagem.

Tradução automática

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

Nomes válidos devem terminar em .gif . png , .jpg ou .bmp .

c. Clique em **Clique para adicionar** link no **Imagem** e selecione e carregue a imagem.

d. Clique em **Atualizar**.

2. Para definir a imagem carregada como a imagem da faixa, conclua as etapas a seguir.

a. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Sistema**.

b. Em **Imagem da faixa** , insira o nome do arquivo da imagem carregada.

c. Clique em **Salvar**.

Nota: O sistema limita as imagens de faixa a 50 px.

Personalize o favicon

Use *glide.product.icon*propriedade para mudar o ícone que aparece nos favoritos e na barra de endereços do navegador.

Antes de Iniciar

Antes de atualizar o favicon, você deve carregar a imagem no banco de dados.
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Para carregar a imagem, conclua as etapas a seguir.

a. Navegar até **IU do Sistema** > **Imagens** e clique em **Novo** .

b. Insira um **Nome** para sua imagem.
Nomes válidos devem terminar em .gif . png , .jpg , .ico ou .bmp .

c. Clique em **Clique para adicionar** link no **Imagem** e selecione e carregue a imagem.

d. Clique em **Atualizar**.

2. Para definir a imagem carregada como o favicon, conclua as etapas a seguir.

a. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Sistema**.

b. Em **Imagem do ícone exibida nos favoritos e na barra de endereços do navegador** , insira o nome do arquivo da imagem carregada.

c. Clique em **Salvar**.

Resultado

O favicon aparece nos favoritos e na barra de endereços do navegador da plataforma ou do CMS (Content Management System, Sistema de gestão de conteúdo). Para obter mais informações sobre como mudar o favicon para Portal de serviços, consulte Crie um portal .

Exemplos de como modificar a faixa

Há várias maneiras de modificar a faixa em suas instâncias.

Tradução automática

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

Nota: Em San Diego em, configure comunicados de faixa em vez de atualizar `glide.product.description`. Para obter mais informações, consulte Configurar Next Experience anúncios de faixa.

Rotule várias instâncias de forma diferente

- Em todas as instâncias, saia `glide.product.description`<blank>
- Na instância do PROD, defina `glide.product.name`Para o <My Company>
- Na instância DE DESENVOLVIMENTO, defina `glide.product.name`Para Minha empresa - DEV>

Controle o título da janela

Porque o título da janela é composto por `glide.product.name`e. `glide.product.description`, a seguir, você tem controle total sobre a faixa e o título da janela.

- `glide.product.name` "Título da janela que você deseja"
- `glide.product.name.style` definido como <display: none>
- `glide.product.description` definido como <blank>

O registro da empresa **Imagem da faixa** e. **Texto da faixa** são usados para definir a imagem e o texto da faixa, já que o texto da faixa da empresa não é usado no título da janela.

Use HTML no texto da faixa

- `glide.product.name` Definido como <My Company>
- `glide.product.name.style` definido como <display: none>
- `glide.product.description` Definido como algum texto Clique aqui >

Posicione o texto da faixa sobre a imagem da faixa

- `glide.product.name` Definido como <My Company>
- `glide.product.name.style` definido como <display: none>
- `glide.product.image` sua empresa logo.gif>
- `glide.product.description` Definido como "algum texto para a descrição"
- `glide.product.description.style` "posição:absoluta; top:5px; left:100px> (os valores de posição podem variar com base nas necessidades especificadas)

Aplique uma imagem de fundo à faixa

Muitas vezes, as diretrizes corporativas exigem uma identidade visual mais detalhada do ServiceNow interface. Usando a técnica de lado a lado, você pode modificar a imagem do logotipo para ter um fundo transparente, para que você possa aplicar outra imagem à faixa abaixo do logotipo.

Carregue uma imagem para o gerenciador de imagens e crie uma nova propriedade chamada `css.banner.background.image`, para que você possa chamar a imagem. O valor deve ser semelhante a este.

Tradução automática

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

css.banner.background.image url do valor ('./images/MasterBG.jpgx')

Escreva regras CSS que aplicam esta mudança

```
/** BACKGROUND - These properties allow you use to add a background tile to the header of
 the instance  **************************/
TD.bannerLeft,TD.bannerCenter,TD.bannerRight, TR#banner_row{background-color:
 ${banner.background.color};
background-image: ${banner.background.image};
background-position: ${banner.background.position};
background-repeat: ${banner.background.repeat};}
```

Nota: A imagem da faixa e o texto da faixa associados à empresa primária ou a empresas específicas podem ser usados em vez de *glide.product.image*e. *glide.product.description*propriedades para obter o mesmo efeito.

Modifique a faixa

A faixa é exibida na parte superior da página e é renderizada usando determinadas propriedades do sistema.

Nota: Em San Diego em, configure comunicados de faixa em vez de atualizar *glide.product.description*, que não é usado quando Next Experience habilitado.

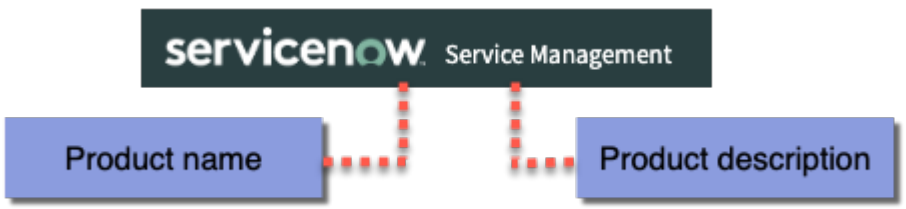
Para obter mais informações, consulte Configurar Next Experience anúncios de faixa.

- *glide.product.image*
- *glide.product.name*
- *glide.product.description*

O DIV que contém *glide.product.name*a propriedade só será mostrada se a propriedade contiver um valor, caso contrário, não será usada ao renderizar a faixa. Além disso, a propriedade *glide.banner.image.title*controla a dica da ferramenta que aparece quando o cursor está sobre a faixa.

Nota: O registro Minha empresa substitui as propriedades.

Faixa



Título da janela

Essas propriedades são usadas para definir o título da janela da seguinte forma: *glide.product.name glide.product.description*

Se *glide.product.name*está em branco e, em seguida, o. ServiceNow o nome é usado como o nome do produto para o título da janela.

Tradução automática

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

Minha Empresa

O texto da faixa e a imagem da faixa definidos para a empresa à qual um usuário está atribuído podem ser usados para substituir o. `glide.product.image`e. `glide.product.description`. O texto da faixa, se especificado, será usado em vez de `glide.product.description`propriedade. A imagem da faixa, se especificada, será usada em vez de `glide.product.image`propriedade.

Adicione ajuda a um rótulo de campo em um formulário

Você pode criar ajuda em nível de campo em formulários colocando ícones de ajuda em campos individuais e convertendo os rótulos de campo em links para URLs externos ou internos.

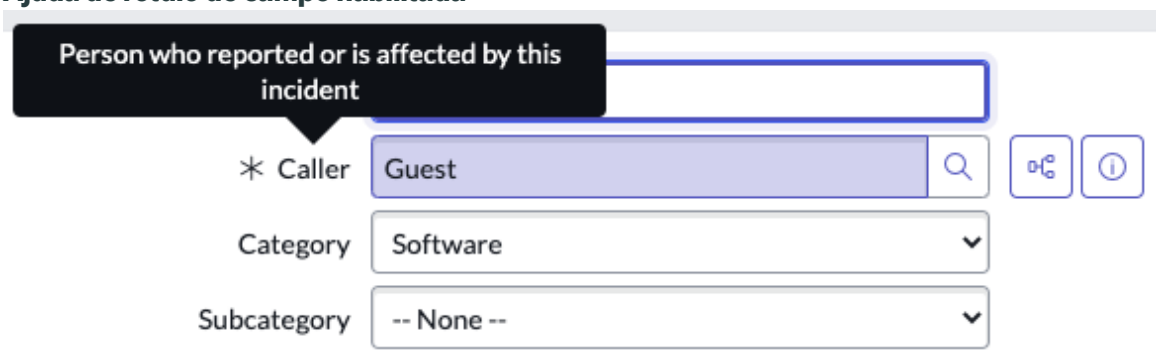
Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode vincular a qualquer tipo de arquivo, documento ou wiki e abri-lo em uma janela separada do navegador. A seguir está um exemplo de um formulário com ajuda de rótulo de campo habilitada.

Ajuda de rótulo de campo habilitada



Procedimento

1. Abra o formulário.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar rótulo** .
3. Preencha o formulário.

Campo	Valor de entrada
Dica	Digite o texto a ser usado como uma dica de ferramenta que aparece quando um usuário coloca o cursor no rótulo do campo.
URL	Insira o URL do arquivo de destino a ser aberto quando o rótulo ou ícone do campo for clicado. Pode ser uma URL completa para um arquivo fora da instância ou uma URL relativa para um destino na instância. **Nota:** Links não são compatíveis com o Espaço.

Tradução automática

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

Campo	Valor de entrada
Destino da URL	Não usado. O arquivo de ajuda é aberto em uma nova guia, independentemente de **Destino da URL** valor.

4. Clique em **Atualizar**.

Sistema de gestão de conteúdo

O Sistema de gestão de conteúdo (CMS) é um ServiceNow aplicação que permite que os usuários criem uma interface personalizada para ServiceNow plataforma e. ServiceNow aplicações.

Importante: Use Portal de serviços para novo desenvolvimento em vez de o CMS. Portal de serviços é uma alternativa ao CMS com uma experiência de usuário refinada e está ativo por padrão no sistema de base. Para obter mais informações, consulte Portal de serviços e Content Management e Portal de serviços.

Um CMS normalmente requer um administrador de sistemas ou um desenvolvedor web para configurar e adicionar recursos. Usuários não técnicos podem usar a aplicação CMS como uma ferramenta para manutenção do site. Você também deseja considerar o momento da adição da gestão de conteúdo e o nível de maturidade de ServiceNow dados. Para obter mais informações, consulte CMS Planning .

A seguir estão várias ideias de projeto CMS:

- Projete um catálogo de serviços para toda a empresa que ofereça uma coleção de serviços.
- Apresente uma IU personalizada para uma base de conhecimento.
- Criar páginas de login personalizadas, páginas de pesquisa, exibições de listas, tabelas, gráficos, ou gráficos.
- Projete um site completo.
- Integrar ServiceNow com outras aplicações da empresa.
- Crie um portal de autoatendimento personalizado para usuários finais que esteja em conformidade com um guia de estilo corporativo.

Exemplos de sites do CMS

Existem duas abordagens de interface comuns no ServiceNow comunidade:

- Uma interface baseada em texto e imagem semelhante à Amazon.com
- Uma interface baseada em pesquisa semelhante ao Google

Ambas as abordagens foram usadas com sucesso. A abordagem selecionada depende das necessidades das pessoas que usam os dados e da facilidade de treiná-las. Embora as duas filosofias de design sejam diferentes, ambas as abordagens compartilham o objetivo comum da simplicidade da IU.

Design de Gestão de conteúdo

Antes de construir um site no CMS, é importante ter uma boa compreensão do que construir e quem é o público.

Tradução automática

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

Um alto volume de conteúdo pode influenciar fortemente a aparência do site e a hierarquia do site. Ao decidir o conteúdo, projete para facilitar a manutenção para as pessoas que cuidam do sistema. Este nível de planejamento pode ser demorado, mas é importante.

Revise os pré-requisitos de design do site para ajudá-lo a definir expectativas, entregas de escopo e definir cronogramas razoáveis. Considere o planejamento e a execução do design do site, para entender como os sites são criados e fornecer uma visão geral do CMS.

O tempo é importante ao considerar a adição da gestão de conteúdo. Implantações bem-sucedidas do sistema de gestão de conteúdo geralmente ocorrem após os processos da fase 1 (por exemplo, Incidente, Problema, Mudança, Catálogo, e Conhecimento) estão em vigor. Especialmente se a equipe tiver experiência limitada em design do site. Aguardar até a fase 2 da implantação dá aos administradores tempo para trabalhar no ServiceNow e entender como a empresa usa o sistema e quais necessidades de negócios ele atende.

Considere também o nível de maturidade dos dados no ServiceNow sistema. Dependendo dos processos ITIL usados, a gestão de conteúdo só é útil e eficaz depois que os dados estão contidos ServiceNow estabelecido. Certifique-se de que hierarquias, tarefas e fluxos de trabalho estejam bem definidos. Por exemplo, antes de criar uma interface de catálogo, confirme se o catálogo de serviços está em vigor há algum tempo, foi usado e contém dados. O mesmo se aplica a uma interface de gestão de conhecimento, especialmente quando altas classificações ou contagens de exibições definem o posicionamento do artigo na página.

Organização de conteúdo

Antes de começar a criar o site do CMS, liste todo o conteúdo que você deseja incluir e reserve um tempo para organizá-lo.

Um site criado no CMS depende de dois tipos diferentes de conteúdo.

- Informações do site do CMS, como páginas do site, imagens e menus
- Informações do sistema, como artigos da base de conhecimento e itens do catálogo

Conteúdo do CMS

Comece listando todo o conteúdo que você deseja hospedar nas páginas do CMS. Os exemplos incluem Páginas de ajuda, Minhas solicitações, Minhas aprovações e itens do catálogo específicos. Pense nas soluções atuais que você pode implementar imediatamente e anote ideias para fases de implementação futuras.

No CMS, você agrupa páginas para definir a estrutura do menu de cima para baixo. Você estabelece uma página inicial ou inicial e outras páginas no site fazem referência à página inicial no **Página primária** campo de referência.

Existem várias maneiras de agrupar, como por público ou a finalidade do site. Depois de listar o conteúdo a ser hospedado, agrupe-o logicamente e identifique um nome comum para cada grupo, conforme mostrado nos exemplos a seguir.

Grupos de ambientes DE TI

Conteúdo criado para	Nome comum
Usuário final	Página do usuário final
Profissional DE TI	Página Profissional DE TI

Tradução automática

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

Grupos gerais

Finalidade do site	Nome comum
Relatórios	Página de relatórios
Ajuda e conhecimento	Página de conhecimento

Conteúdo do sistema

Organize o conteúdo para que a interface seja fácil de navegar e compreensível para o usuário. Determine a organização com base nos dados que você está aproveitando, tanto no CMS (usando sites, páginas primárias, páginas e menus de navegação) quanto em todo o restante do sistema. Por exemplo, no catálogo, você tem "categoria" e, na base de conhecimento, você tem "categoria" e "subcategoria". Você pode usar essas hierarquias com listas filtradas para obter bons resultados de pesquisa.

Organizar logicamente o conteúdo do CMS é importante para a manutenção de longo prazo do site, no entanto, os dados normalmente vêm de outros ServiceNow aplicações. Comunique-se com os administradores dessas aplicações, como a base de conhecimento, o catálogo de serviços e o portfólio de serviços de negócios. Trabalhe com eles para oferecer os dados da aplicação adequadamente por meio das páginas do CMS que você cria. Por exemplo, a equipe que criou o. ServiceNow O site corporativo no CMS começou avaliando as convenções de nomenclatura usadas na base de conhecimento corporativa.

Elementos de identidade visual

A identidade visual se refere ao logotipo, nome, cores e símbolos que identificam uma organização. Impõe consistência no design e no uso dos termos. Seu departamento de marketing define elementos de identidade visual e pode fornecê-los a você conforme você planeja suas páginas CMS. Considere como incorporar os seguintes elementos de identidade visual.

- Logotipos
- Paleta de cores
- Slogan
- Elementos de marca comercial
- Gráficos

Design do site

Durante o planejamento, considere fornecer um conjunto principal de recursos com uma aparência padrão em todo o site. Os seguintes elementos de web design são frequentemente usados para criar uma aparência consistente.

- Modelos de página
- Esquemas de navegação
- Cabeçalho
- Trilhas
- Rodapé
- Formulários

Tradução automática

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

Recursos do ServiceNow

Analise e organize o seguinte ServiceNow Recursos em sua instância se você planeja usar qualquer um deles com páginas CMS.

- Configurações da conta
- E-mail
- Aprovações de fluxo de trabalho
- Filtros

Identificação do membro da equipe

Identifique os membros da equipe que ajudam você com design, identidade visual e desenvolvimento do site.

Envolva os membros da equipe para cada função listada antes de começar a criar páginas para o site do CMS. Cada função pode ser executada pela mesma pessoa ou por pessoas diferentes.

- Reúna diretrizes de design de estilo corporativo.
- Defina a terminologia escrita e o conteúdo do site.
- Reúna e defina o fluxo do site.
- Gerencie o projeto do CMS como webmaster. O webmaster do CMS é responsável por executar o design e fazer o site funcionar. As seguintes habilidades são necessárias:
  - Básico ServiceNow habilidades de administração
  - HTML
  - CSS
  - Design gráfico
  - Web design

Depois de identificar os membros da equipe do projeto, estabeleça quem é responsável por concluir as tarefas envolvidas na criação do site do CMS.

- Determine quem é o proprietário de cada página.
- Defina uma programação de atualização de página para que os proprietários não se substituam.
- Formalize processos de gestão de conteúdo, incluindo revisão de conteúdo e atualizações de página.

Preparação de dados

É importante que haja dados suficientes no ServiceNow Antes de começar a criar o site do CMS.

Certifique-se de que os dados e o conteúdo necessários estejam disponíveis na instância executando as ações a seguir.

Tradução automática

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

- Revise os processos ITIL que você pretende implementar no CMS. Certifique-se de que os dados na instância sejam uma representação madura das aplicações que estão sendo usadas, por exemplo, catálogo de serviços, gestão de conhecimento e gestão de incidentes.
- Revise as hierarquias definidas, como as categorias e subcategorias da base de conhecimento ou do catálogo de serviços. Você usa essas categorias para projetar a página de entrada na aplicação .

Guia de estilo corporativo

Ao criar um site CMS, você cria a aparência com base nas diretrizes do guia de estilo corporativo.

Um guia de estilo corporativo fornece informações detalhadas para projetar qualquer interface corporativa, incluindo sites corporativos.

Equipe de design corporativo

Muitas organizações têm uma equipe de desenvolvimento web que projetou o site corporativo. Entre em contato com esta equipe e envolva os designers no início do planejamento, pois eles fornecem ajuda e aprovam a interface que você projeta. Sem aprovação, há o risco de ter que reprojetar todo o site porque ele não adere às diretrizes organizacionais.

Guia de estilo corporativo

Um guia de estilo corporativo elimina a adivinhação de projetar o site CMS. O exemplo de guia de estilo mostrado é definido até o pixel. Criar um site com o guia de estilo facilita a criação de CSS e HTML limpos. Construir o site pode levar muito tempo sem o guia de estilo.

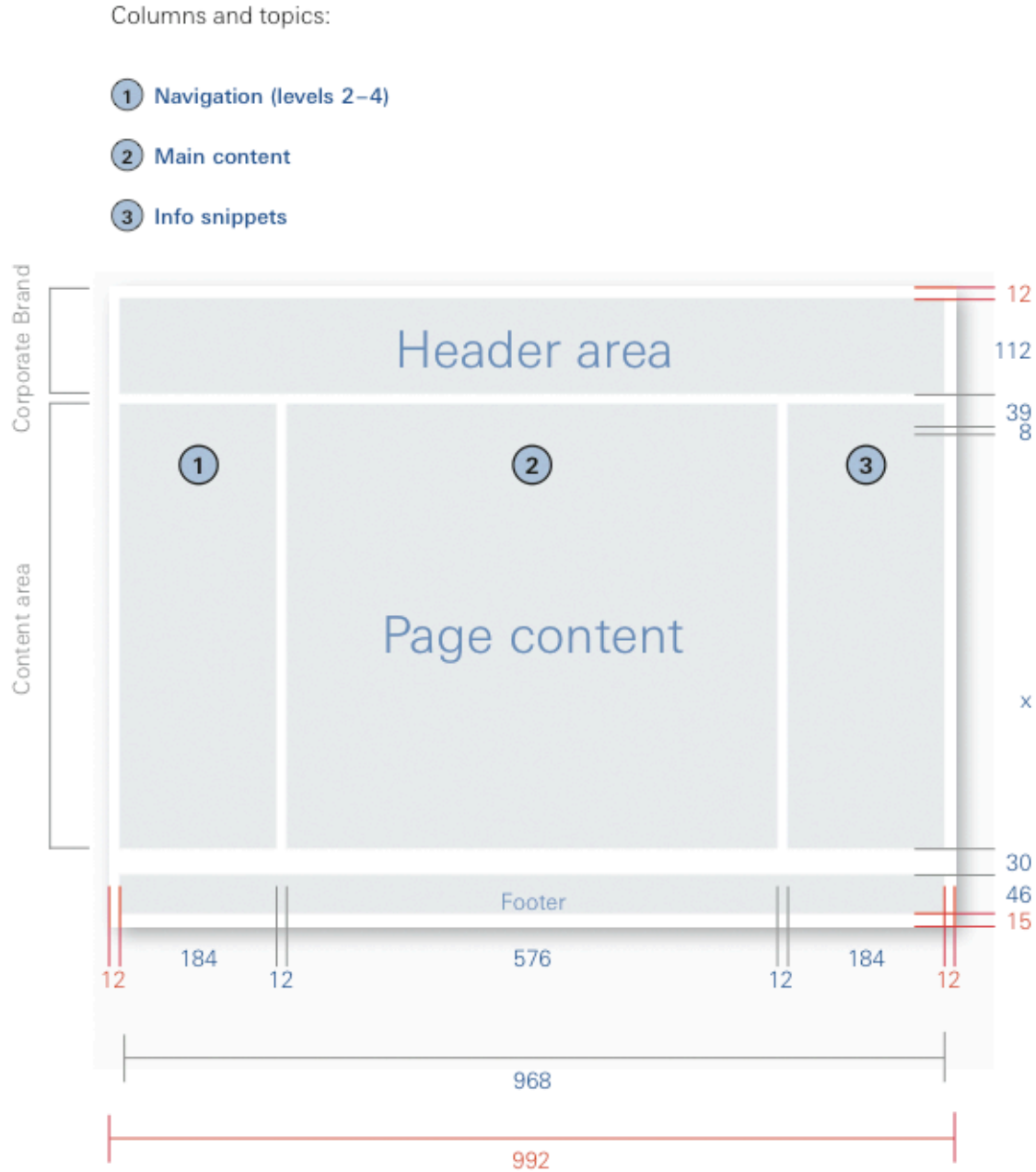
Considerações de design

Algumas modificações no design de base para formulários podem ser necessárias. A área de conteúdo de qualquer design do CMS não deve ser menor que 860 px, ou os formulários do catálogo de serviços são recortados. A entrada do guia de estilo de amostra especifica que a área de conteúdo deve ser 576px, o que recorta os formulários do catálogo de serviços.

Tradução automática

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

Exemplo de entrada de guia de estilo



Tradução automática

Protótipos e web design rápido

Muitos designers de interface do usuário usam protótipos e técnicas rápidas de web design para visualizar o produto final antes que ele seja desenvolvido.

As revisões de design são a fase mais demorada e cara do design do site. Quando a equipe analisa e usa protótipos para criar páginas, as revisões nas páginas publicadas são mínimas.

Desenvolva o protótipo e imprima-o. Revise o design com os membros da equipe apropriados, anote o protótipo e anote o que atualizar em cada página.

Defina os seguintes elementos no protótipo.

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

- O mapa do site para todo o site.
- Um protótipo detalhado de cada página pretendida, incluindo elementos como links, destinos de link, conteúdo, nomes de página e descrições de página.

Navegação da Gestão de conteúdo

Depois de projetar a estrutura hierárquica do site, comece a planejar a navegação do site.

Considere o seguinte ao planejar a navegação no site.

- Colocar elementos de navegação em cada página.
- Localizar elementos de navegação no mesmo lugar em todas as páginas.
- Usando texto ou imagens para navegação.
- Fornecer aos visitantes uma maneira fácil de entender onde eles estão no site, por exemplo, trilhas ou um esquema de cores específico.
- Adição de um mapa do site, que é um contorno hierárquico de uma página com hiperlink do site.
- Fornecer um link para a página inicial de cada página do site, já que os visitantes geralmente entram no site em uma página diferente da página inicial.
- Projetar navegação para ajudar os visitantes a encontrar informações rapidamente com o mínimo de cliques possível.

No CMS, os menus de navegação definem a navegação do seu site. Crie menus como blocos de navegação para criar caminhos de navegação. O menu escolhido para a tarefa depende do tamanho e da complexidade do seu site. As opções de menu disponíveis incluem os seguintes itens.

- Menus de lista
- Dois tipos de menus de guia
- Lista clicável vertical, geralmente colocada no lado esquerdo
- Blocos horizontais
- Blocos verticais
- Super menu (um menu de menus)

Gestão de conteúdo do sistema

A maior parte do conteúdo em um site CMS é gerenciada em diferentes locais em todo o sistema.

Por exemplo, se você estiver criando um site de conhecimento, as páginas e os blocos existirão no CMS, mas os artigos de conhecimento serão criados e gerenciados na aplicação Conhecimento. O mesmo é verdadeiro para qualquer outro tipo de conteúdo que você planeja aproveitar. É importante reservar um tempo para entender a estrutura da tabela de dados para se familiarizar com o conteúdo.

Os links para o conteúdo são normalmente estáticos, no entanto, reserve um tempo para analisar a árvore de documentos e revisar como os valores de campo são formatados para uso no CMS. Para entender as informações fornecidas abaixo, clique com o botão direito do mouse nos formulários na plataforma e selecione **Mostrar XML** para exibir a árvore de documentos da tabela referenciada. Para ver os valores da tabela para cada campo, clique com o botão direito do mouse no rótulo do formulário e escolha **Mostrar - (nome do campo)** ou **Configurar Dicionário** para referência.

Tradução automática

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

Veja vários sites de notícias na internet para obter ideias sobre como formatar dados de lista dinâmica e também os detalhes completos do artigo. PESQUISE sites de blog, sites de compras e qualquer outro site que você achar fácil de usar, já que o layout e o design de usabilidade podem ser demorados. Se você encontrar um site que inspira você, emita-o no seu design.

- Isso Exemplo do New York Times tem dois formatos de lista separados.
- . Exemplo da CNN tem vários formatos de lista na página.
- Vários formatos de lista diferentes são usados no ServiceNow site.

Artigos de conhecimento - tabela kb_knowledge

Ao clicar com o botão direito do mouse e selecionar **Mostrar XML** em qualquer formulário no sistema, a árvore de documentos da tabela de banco de dados referenciada se torna referenciável. Revise o subconjunto selecionado a seguir da árvore de documentos para que você possa se familiarizar com o conteúdo prontamente disponível para o design do seu site.

```
<kb_knowledge>
 <active>true </active>
 <author display_value= "First Last Name" >Use this field value if author name is important
</author>
 <short_description>Use this field value as the link to the full article detail
</short_description>
 <description>Provide this field value as a 1-2 sentence summary of the article </description>
 <number>Unique ID can be leveraged in a number of different ways </number>
 <published>Published time stamp of the article  </published>
 <rating>This field value provides a 1 to 5 star rating similar to iTunes </rating>
 <sys_updated_on>Add to supplement article published timestamp </sys_updated_on>
 <sys_view_count>8 </sys_view_count>
 <topic>Useful field value in creating hierarchical breadcrumbs </topic>
 <category>Also useful in organizing articles hierarchically  </category>
 <use_count>Use this similar to Facebook's "like" feedback, answer to the question was this
useful </use_count>
</ kb_knowledge>
```

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?>
<j:jelly trim = "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null"
 >

<div class = "cms_knowledge_list customer_success" >
 <g:for_each_record file = "${current}" max = "${jvar_max_entries}" ><br /><table cellspacing
 = "0" cellpadding = "0" border = "0" class = "background_transparent" >
 <tr><td class = "cms_knowledge_list_image" >
 <j:if test = "${current.u_logo.getDisplayValue() != ''}" >
  <div class = "knowledge_article_logo" >
    <a href = "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >
      <img src = "${current.u_logo.getDisplayValue()}" alt="${current.text}" width = "110px" />
    </a>
  </div>
 </j:if>
 </td>
 <td width = "100%" >
 <a href = "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" target =
"_top" >
   <span class = "cms_knowledge_list_link" >${current.short_description}</span>
 </a>
```

Tradução automática

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

```
 <p class = "kb_description" > "${current.description}"
 <!--${SP}-${SP}<span
class="cms_knowledge_list_author">${current.author.first_name}${SP}${current.author.last_n
ame}</span>-->
 </p>
 </td></tr><tr>
 <td width = "100%" colspan = "2" class = "kb_learn_more" >
 <p class = "kb_learn_more" >
   <a href = "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >Learn
More</a>
 </p></td></tr></table>

</g:for_each_record></div>

</j:jelly>
```

Domain Separation e o Sistema de gestão de conteúdo

Domain Separation é compatível com o Sistema de gestão de conteúdo. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Configurar sites de Gestão de conteúdo

Planejar um site CMS envolve a obtenção de recursos, comunicação com outras pessoas sobre design e coleta de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As etapas a seguir são uma visão geral de alto nível de como configurar um site.

Procedimento

1. Planeje e projete seu conteúdo.
2. Crie um site.
   O site é o contêiner que contém todo o conteúdo. Para simplificar seu processo, você pode copiar um site existente e editar seus componentes. Para obter mais informações sobre como criar um site, consulte Crie um site. Para obter mais informações sobre como copiar um site, consulte Copie um site.
3. Adicione páginas ao site.
   As páginas contêm blocos de informações do site. Para obter mais informações, consulte Criar uma página de conteúdo.

Tradução automática

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

4. Crie blocos de conteúdo para personalizar o layout, cabeçalhos, navegação de menu, listas e conteúdo estático e dinâmico.
   Blocos de conteúdo são blocos de HTML real que compõem a página de conteúdo. Há vários tipos de bloco de conteúdo disponíveis para ajudar na personalização. Para obter mais informações, consulte Blocos de conteúdo.
5. Adicione estilo ao seu site usando temas, folhas de estilos e quadros.
   Nem os sites de conteúdo ou as páginas de conteúdo fazem referência a folhas de estilo diretamente. Configure-os usando as opções Temas ou Planilhas de estilos. Para obter mais informações, consulte Estilo na Gestão de conteúdo.
6. Teste o site.
   Depois de criar ou modificar um site, teste-o para garantir que o conteúdo seja exibido corretamente e que todos os links funcionem corretamente. Para obter mais informações, consulte Teste o site .

Tópicos relacionados

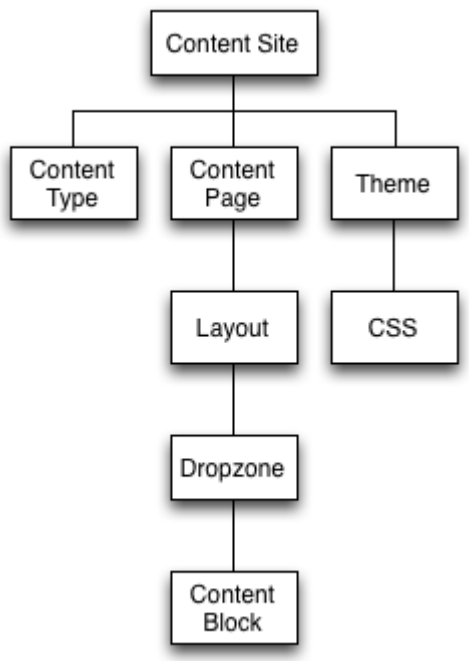
Design de Gestão de conteúdo

Sites de conteúdo

Um site de conteúdo é um grupo de páginas de conteúdo relacionadas que têm o mesmo tema básico, layout e sufixo de URL.

Sites de conteúdo são compostos de uma série de blocos de construção básicos. O site de autoatendimento do funcionário é um local de amostra pronto para uso que está incluído na ativação do CMS. Ele fornece exemplos de trabalho existentes ou cada componente do CMS, que você pode usar como um modelo para criar seu próprio site.

Componentes do site



Crie um site

Crie um site criando um novo site com CMS ou editando uma cópia do Portal ESS ou do Portal de gestão de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você estiver criando um site de catálogo no CMS, consulte Usando o sistema de gestão de conteúdo com o. Catálogo de serviços .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Sites**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.
   Como você ainda não criou páginas, não é possível selecionar as páginas de destino Página inicial, Pesquisa, Login e Medidor. Adicione-os ao registro do site depois de criá-los.

Campos do site

Campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo para o site.
Sufixo da URL	O sufixo da URL que identifica o site. O sufixo da URL diferencia maiúsculas de minúsculas, o sufixo inserido afeta a URL do site do CMS usada para iniciar o site. Ele é incorporado ao URL da seguinte forma: http://<instance name>.service-now.com/url_suffix/page.do **Nota:** Não use `portal` e. `cms` No sufixo da URL. Eles são termos reservados e retornam um **Página não encontrada** se você usá-los.
Página inicial	A página a ser exibida quando o usuário não especifica um nome de página em seu URL: http://<instance name>.service-now.com/url_suffix/
Página de pesquisa	A página que exibe os resultados da pesquisa quando um usuário pesquisa em qualquer página do site.
Página de login	A página a ser usada para fazer login no site. Se especificado, os usuários devem fazer login para acessar as páginas no site. Se deixado em branco, nenhum login será necessário para acessar as páginas no site.
Página de destino do medidor	A página que exibe o conteúdo do medidor. Quando o usuário clica em um medidor no novo site, a página de destino do medidor é aberta para mostrar o conteúdo do medidor. A página de destino do medidor substitui a página do CMS na guia atual.
Título	Um título para o site. O título pode ser igual ou diferente de **Nome** .
Descrição	Uma descrição completa do site.
Layout padrão	O layout das páginas a serem usadas por padrão. Qualquer página no site que tenha um espaço em branco **Layout** o campo usa o layout selecionado neste campo.
Tema padrão	O tema das páginas a serem usadas por padrão. Qualquer página no site que tenha um espaço em branco **Tema** o campo usa o tema selecionado neste campo.
Exibição simples do catálogo	Selecionar esta opção simplifica as páginas do catálogo no site ocultando a barra de pesquisa, as trilhas e a lista de seleção de resultados por página. Também impede que você adicione anexos de produtores de registro ao seu site CMS.
Usar carrinho externo	Opção para omitir o carrinho padrão ao renderizar páginas do catálogo em um site que contém páginas do catálogo. Forneça um bloco do carrinho do catálogo em algum lugar no site para permitir que os usuários façam solicitações de catálogo.

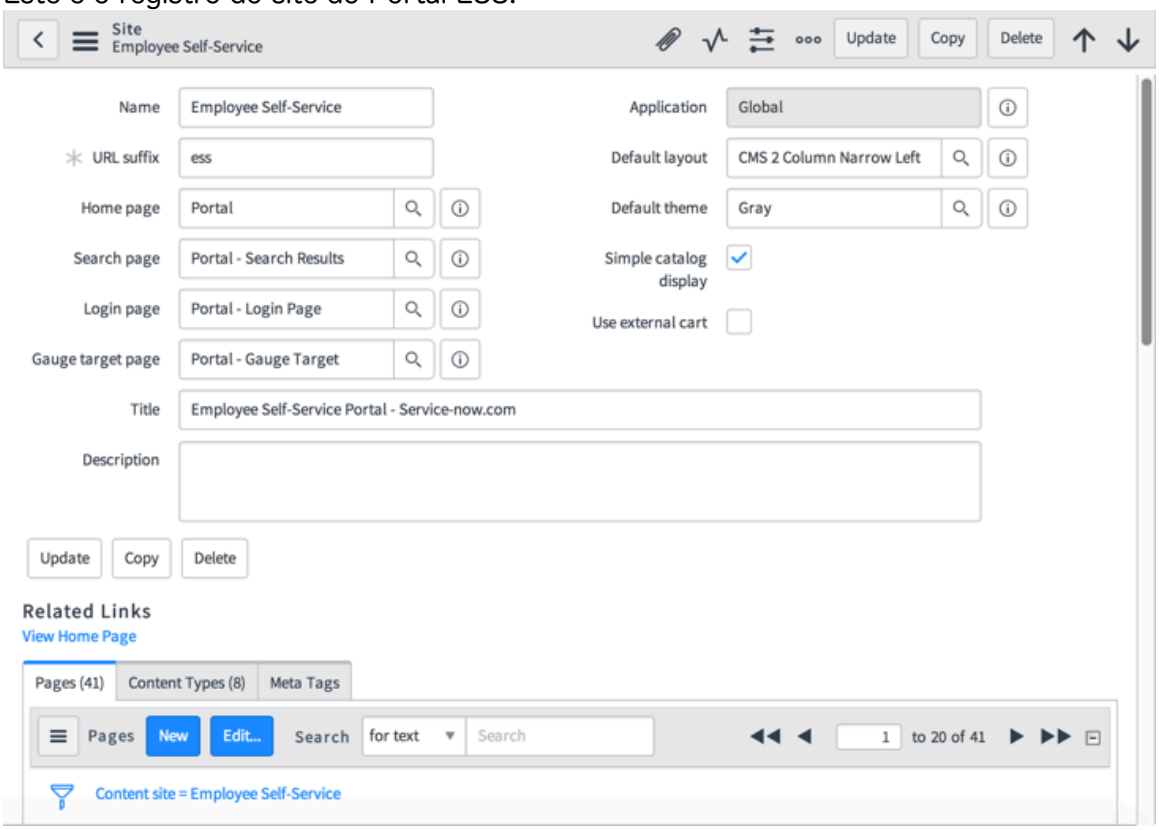
Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Se você usar um carrinho externo, a caixa de seleção Sem carrinho em um item do catálogo de serviços não terá efeito. O carrinho externo aparece para todos os itens.

4. Clique em **Enviar**.

Example:
Este é o registro do site do Portal ESS:



Tópicos relacionados

Copie um site

Copie um site

Para criar um novo site rapidamente, você pode copiar um site existente.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A opção de cópia do site cria uma cópia autônoma completa do site e de todos os seus recursos. Se você estiver copiando um site para criar um segundo site, use esta opção depois que o primeiro site estiver concluído, testado e pronto para produção. Essa consideração é importante porque os blocos, CSS e páginas são duplicados para oferecer suporte ao novo site. A cópia de site é útil por vários motivos, como controle de versões do site, identidade visual ou criação de um backup.

As imagens não são incluídas quando você usa a opção Copiar local. Eles são armazenados separadamente na tabela sys_attachments.

Tradução automática

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

Para copiar apenas algumas páginas sem duplicar todos os recursos (CSS, blocos, menus), use a opção de cópia de página. A cópia da página duplica a página, mas não os recursos usados na página. Para obter mais informações, consulte Copie uma página .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Sites** > **[Nome do local]**.
2. No formulário Site, clique em **Cópia** .
3. Na caixa de diálogo que é aberta, digite um nome para o novo site.
   Este nome é um prefixo para todos os elementos do site duplicados. Não use **Portal** ou **CMS** no nome do site.

   Uma barra de andamento mostra o processo de cópia. Quando o processo é concluído, o formulário Site mostra informações do novo site.

Tópicos relacionados

Crie um site

Segurança da Gestão de conteúdo

Existem vários métodos para proteger sites e páginas CMS. A segurança do site é definida no campo Página de login no registro do site. Você pode controlar se uma página é pública ou privada por meio do URL.

Cada página de conteúdo tem seu próprio URL que os usuários podem acessar fora da plataforma. Dependendo de como a página de login ou as funções são definidas, o URL pode ou não ser público.

- Se a página de conteúdo não tiver definido **Leitura** Ou não há uma página de login definida, qualquer usuário da internet pode navegar até o URL e exibir a página de conteúdo.
- Se houver um definido **Leitura** , qualquer pessoa que acesse o URL será solicitada a fazer login antes de exibir o site.
- Se houver uma página de login definida no registro do site, todas as páginas do site serão privadas.

URLs de gestão de conteúdo

O formato dos URLs de Gestão de conteúdo é o seguinte.

/path to the instance> /<site suffix> e /<page suffix> e .do

O <site suffix> é definido pelo **Sufixo da URL** campo no formulário do site. O <page suffix> é definido pelo **Sufixo da URL** campo no formulário da página. O sufixo da URL diferencia maiúsculas de minúsculas.

Por exemplo, a página **Austero - Entrada do site** tem um site **Sufixo da URL** de **austero** e uma página **Sufixo da URL** de **entrada** . A URL construída se parece com a URL a seguir.

<instance name>.service-now.com/austere/entry.do

Se o site **Sufixo da URL** o campo é deixado em branco, o <site suffix> é **cms** , conforme mostrado neste exemplo:

instance.service-now.com/cms/page.do

Tradução automática

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

Se a página **Sufixo da URL** é deixado em branco, o nome da página é usado conforme mostrado neste exemplo:

Nome.do instance.service-now.com/austere/Page

Caracteres especiais no nome da página precisam ser escapados.

Páginas de login em vez de regras de login

Você define uma página de login no registro do site para permitir que os usuários façam login ou logout diretamente pelo site de conteúdo.

As regras de login eram usadas em versões anteriores para ditar o que os usuários viam após o login, com base em suas funções ou permissões. As regras de login ainda funcionam, mas seu uso foi descontinuado.

Configurar sites CMS para usar Single Sign-on (SSO)

Para configurar o CMS para usar SSO, torne a página view_content privada.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como as páginas públicas não exigem login e os sites do CMS são públicos por padrão, as páginas do CMS não usam SSO. Use o procedimento a seguir para desativar páginas de conteúdo voltadas para o público e habilitar o SSO.

Procedimento

1. Navegue até Páginas públicas [sys_public.list].
2. Para a página view_content, defina **Ativo** . **falso** .

Páginas de conteúdo no CMS

As páginas de conteúdo são o núcleo do Sistema de gestão de conteúdo. Uma página de conteúdo é uma página da Web que exibe blocos de conteúdo.

As páginas são criadas a partir de blocos de conteúdo e organizadas em sites. As páginas são exibidas como páginas da web regulares renderizadas em HTML. Construir uma página de conteúdo requer um conhecimento básico de HTML. As páginas de conteúdo são formadas pela organização de blocos de conteúdo em layouts predefinidos. Eles podem ser usados para apresentar páginas de login, páginas de pesquisa ou ServiceNow conteúdo.

Criar uma página de conteúdo

As páginas são criadas a partir de blocos de conteúdo e organizadas em sites.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Sites**.
2. Abra o site para adicionar a página.
3. Em **Páginas** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. Preencha o formulário.

Tradução automática

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

Campos de formulário de página

Campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo para a página. Prefixo de cada nome de página com o nome do site seguido por um traço e a função de página. Por exemplo, **ESS - Detalhe do catálogo** e. **ESS - Resultados da pesquisa** nomes de página em **ESS** site.
Sufixo da URL	O sufixo da URL que identifica a página. Ele é incorporado ao URL da seguinte forma: http://instance name.service-now.com/site/url_suffix.do
Página primária	A página existente que é primária da página atual. As páginas primárias mantêm as seções classificáveis na lista de páginas do site e são usadas para criar trilhas dinamicamente. Use CSS para definir menus que fornecem contexto à página primária na interface do usuário.
Layout	O layout a ser usado para a página. Os layouts definem as dropzones em que blocos de conteúdo podem ser adicionados à página. Se este campo for deixado em branco, a página herdará o layout padrão do site. Se o site não tiver um layout padrão, haverá uma única zona de envio para a página inteira.
Tema do conteúdo	O tema a ser usado para a página. Folhas de estilo CSS do pacote de temas que são aplicadas a todo o conteúdo na página. Se este campo for deixado em branco, a página herdará o tema padrão do site. Use o tema padrão, a menos que a página exija um conjunto diferente de folhas de estilo CSS das outras páginas do site.
Buster de quadro	Marque a caixa de seleção para remover todas as restrições colocadas por quadros que contêm a página. Dessa forma, você evita problemas de frame-in-frame que às vezes ocorrem com vinculação inadequada.
Site de conteúdo	O site associado à página de conteúdo. Se você criou a página a partir da lista relacionada no site, o valor será padrão. O site de conteúdo fornece o <site_suffix> na URL da página, da seguinte forma: http://<instance name>.service-now.com/site_suffix/page_suffix.do
Ler funções	Usuários com as funções selecionadas podem exibir a página. Clique no ícone de cadeado para selecionar funções.
Documento modelo	Um ID de documento de um registro a ser exibido por padrão.
Status da página	O status da página, como **Rascunho** ou **Publicado** .
Criada por	O usuário que criou a página. Se sua função tiver privilégios mais altos do que seu nome de usuário e você inserir seu nome de usuário, o campo usará como padrão a função. Por exemplo, se você estiver conectado como administrador e digitar seu nome, que tem privilégios inferiores, este campo será exibido **Administrador** .
Título	O título da página. O título é exibido na guia do navegador quando a página é acessada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Descrição	Digite uma descrição da página exibida para os usuários quando eles acessam a página.

5. Clique em **Enviar**.

Adicionar conteúdo a uma página

Depois de definir as configurações da página, defina o conteúdo da página adicionando blocos de conteúdo. Definir blocos de conteúdo é semelhante a como você adiciona conteúdo às páginas iniciais.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Nota: Não adicione nenhum tipo de relatório, como um calendário, aos iframes. Para obter mais informações sobre como adicionar um relatório diretamente em uma página sem usar iframes, consulte Incorporar relatórios no Jelly .

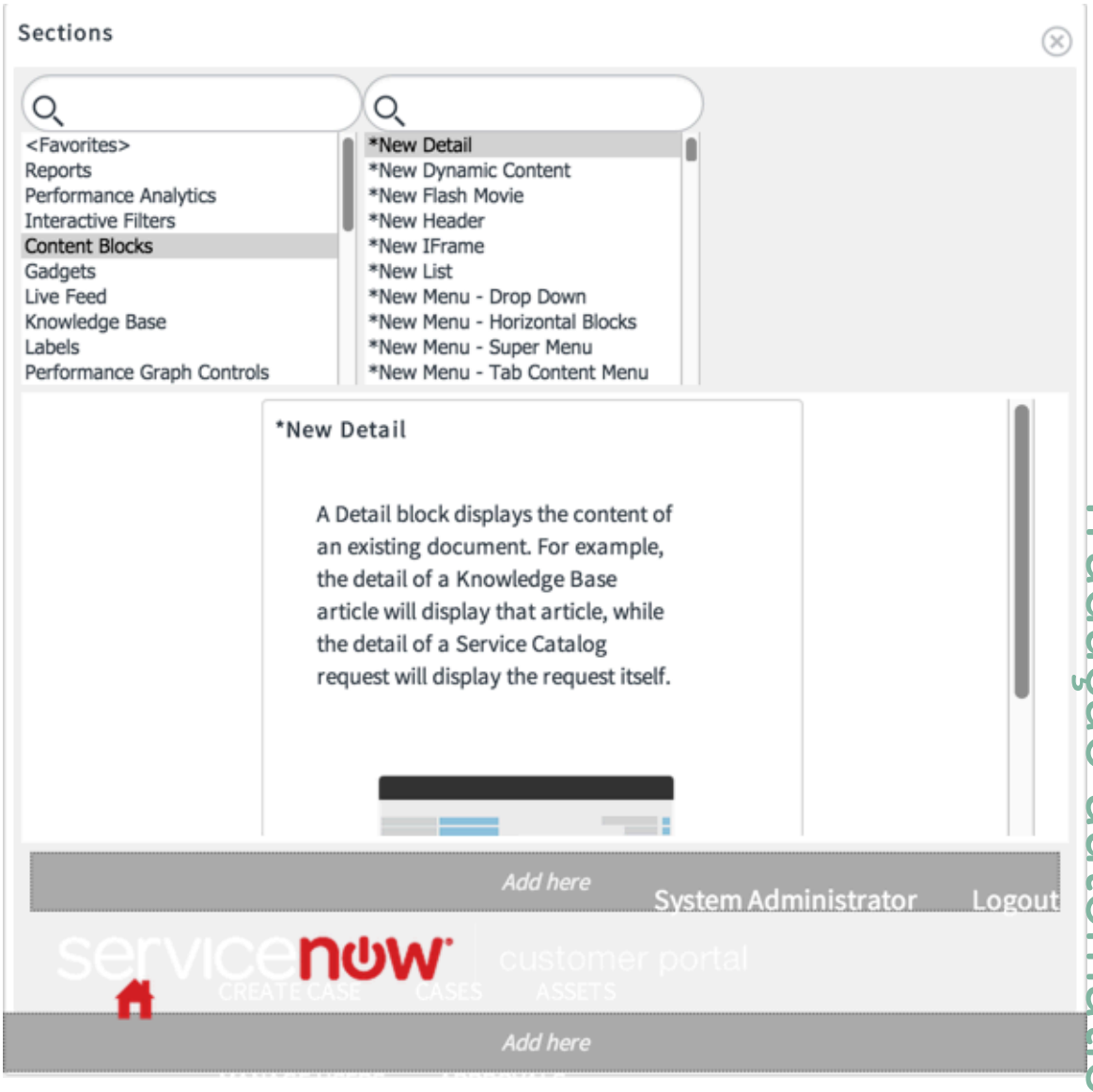
Procedimento

1. No formulário Página, em **Links relacionados** clique em **Editar página** .
2. Clique em **Adicionar conteúdo** .
3. Selecione um bloco de conteúdo no seletor.
4. Selecione a zona de envio para onde o conteúdo será direcionado.

Tradução automática

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

Crie blocos de conteúdo adicionando um dos blocos de conteúdo nomeados **Novo [tipo de bloco]** para a página.



Tópicos relacionados

Blocos de conteúdo

Copie uma página

Copiar páginas é uma maneira eficiente de evitar duplicar o mesmo trabalho e criar páginas rapidamente a partir de um modelo de base de orientação.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Sites** e selecione o site.
2. Selecione a página a ser copiada.
3. Clique em **Cópia** .
4. Renomeie a página.

Tradução automática

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

Nota: Não use **service_catalog** para renomear uma página. Já é uma página válida no sistema.

5. Edite os campos da página.
6. Clique em **Atualizar**.

Atribua uma página a um site

Se você criou vários sites, poderá adicionar páginas de um site a outro site.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Sites**.
2. Selecione um site.
3. Em **Páginas** lista relacionada, clique em **Editar** .
4. Selecione outras páginas para incluir no site.
5. Clique em **Salvar**.
6. **Atualização** o site.

Adicione uma página a uma aplicação

Páginas iniciais e de conteúdo não são adicionadas automaticamente a conjuntos de atualizações e aplicações. Eles devem ser adicionados manualmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Páginas**.
2. Clique com o botão direito do mouse em um registro de página de conteúdo.
3. Selecione **Descarregar página do portal** .

   A página é adicionada à aplicação atual e ao conjunto de atualizações atual.

Configurar uma página de IU privada para links do CMS

Com o Single Sign-on (SSO) em vigor, você pode gerar links de e-mail que levam os usuários diretamente para tíquetes e aplicações por meio da interface do CMS.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento é realizado criando uma página de IU privada para redirecionar links do CMS. Como a página não é pública, ela requer autenticação e redireciona para SSO adequadamente.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Verifique se o seu site CMS é privado, executando as etapas a seguir.
   a. Navegar até **Gestão de conteúdo** > **Sites** > **[Seu local]**
   b. Verifique se o **Página de login** o campo tem uma página listada.
2. Conclua as etapas a seguir para criar uma nova página de IU.
   a. Navegar até **IU do Sistema** > **Páginas de IU**.
   b. Clique em **Nova**.
   c. Insira um **Nome** , por exemplo, **redirecionador** .
   d. Insira o seguinte código do Adobe Jelly no **HTML** campo.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?><j:jelly trim="true" xmlns:j="jelly:core"
 xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null"><script type="script/javascript">
  window.location.href="${sysparm_uri}";</script></j:jelly>
```

   O CMS agora oferece suporte a links de e-mail com o seguinte formato:

   /<UI page>.do?uri:/<CMS suffix>/<record type>.do%26sys_id_id_id_<record ID> http://<path

   Por exemplo:

   http://<instance name>.service-now.com/redirector.do?sysparm_uri=/ess/incident.do%26sys_id=46e3e949a9fe19810069b824ba2c761a

   Nota: Se você estiver usando a atualização 1 do SAML 2,0 para SSO, use a página de IU **saml_redirecionador** Em vez de criar uma nova página de IU. Por exemplo, um link de e-mail para uma página de redirecionamento SAML 2,0 usaria o formato de URL: http://<instance name>.service-now.com/ **saml_redirecionador.do** se você não tiver certeza de que você está procurando o seu nome de usuário, você pode usar o seu nome de usuário.

Modelos de Gestão de conteúdo

Modelos são páginas de conteúdo que são reutilizadas para fornecer uma aparência consistente.

Os modelos são úteis ao criar sites CMS pelos seguintes motivos.

Crie novas páginas rapidamente sem risco copiando páginas	Usar um modelo para criar novas páginas economiza tempo porque você não precisa repetir as mesmas etapas.
Forneça um ponto de restauração para páginas no sistema	Tenha um modelo de trabalho disponível se algo der errado em um dos blocos ou no CSS do tema. Muitas vezes é mais fácil começar de novo a partir do modelo em vez de tentar desfazer mudanças complexas.
Forneça uma referência funcional para editores no projeto do site	Ter o modelo como referência garante que as páginas continuem em conformidade com o guia de estilo.

Tradução automática

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

Modelos de página

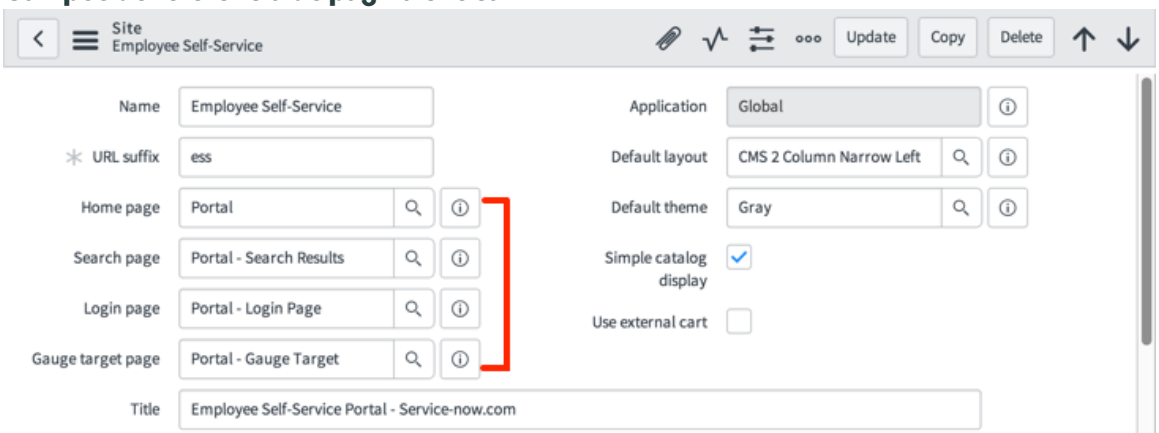
Cada página que faz parte do site precisa de um modelo.

Campos de referência de página crítica

Quando você cria um novo site, há quatro campos de referência de página no registro do site que são críticos. Entender essas páginas e como elas são usadas ajuda a definir modelos de página e padrões de site.

- Página inicial: Página principal do site. Uma página inicial é obrigatória.
- Página de pesquisa: Página que exibe os resultados da pesquisa quando um usuário pesquisa em qualquer página do site. Uma página de pesquisa é obrigatória para que seu site tenha um bloco de resultados de pesquisa.
- Página de login: Uma página de login autônoma, que é útil para forçar a autenticação para todo o site do CMS.
- Página de destino do medidor: Página usada para exibir o conteúdo de detalhamento de um medidor. Quando o usuário clica em um medidor, a página de destino do medidor é aberta mostrando o conteúdo de detalhamento desse medidor.

Campos de referência de página crítica



Páginas de detalhes

Dependendo dos dados ou tabelas que você planeja usar, pode ser necessário páginas de detalhes. Essas páginas de detalhes usam um dos tipos de conteúdo na lista a seguir.

- Página de detalhes de conhecimento: Exibe um detalhe completo do artigo de conhecimento (obrigatório para um site de conhecimento).
- Página de incidente: Página de detalhes de um registro de incidente.
- Página do catálogo: Página de detalhes de todos os itens, itens de conteúdo, guias de pedido e produtores de registro.

Modelos para criar seções

Há dois modelos de página que você pode usar ao criar seções:

Tradução automática

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

- Página primária: Mantém seções em sites grandes organizadas e classificáveis na lista de sites de páginas. Páginas primárias também são usadas para criar trilhas dinamicamente.
- Página de detalhes: Difere da página primária, pois a área de conteúdo exibe um artigo completo ou detalhe em vez de uma seleção de conteúdo relacionado. As páginas de detalhes devem ter um bloco de documento atual.

Se você planeja acessar os dados do sistema, essas páginas são obrigatórias. Por exemplo, se você planeja mostrar o catálogo de serviços em seu CMS, precisará dos seguintes itens.

- Um tipo de conteúdo do catálogo de serviços que faz referência à tabela [sc_cat_item].
- Uma página de detalhes que fornece a exibição completa do item.

Novos modelos

Se as páginas do site de amostra do sistema de base não forem adequadas, você poderá criar um modelo do zero. Crie uma página e use-a como modelo. Para obter mais informações, consulte Criar uma Página de conteúdo .

Ao salvar um novo modelo, inclua a palavra "modelo" no nome da página.

Configure um modelo de base

Uma maneira fácil de criar um modelo de base é copiar o local de amostra do ESS existente e personalizá-lo para atender às suas próprias necessidades. Você também pode configurar um modelo de base do zero.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Siga estas etapas para criar uma única página de base e gerar todos os componentes importantes no site.

Procedimento

1. Projete um layout.
   Independentemente da interface, um site pode ser destilado em alguns layouts simples.
2. Crie um tema.
   O tema define a estrutura dos layouts em CSS e os estilos de base, como fontes e cores. Para obter mais informações, consulte Temas de design.
3. Construir os blocos comuns.
   As páginas são compostas por blocos de conteúdo. A maioria dos blocos de conteúdo é reutilizada em várias páginas. Para o modelo de base, crie blocos básicos, como cabeçalho, navegação lateral e algum conteúdo básico para a área de conteúdo principal da página. Conteúdo mais detalhado pode ser adicionado posteriormente, mas defina o conteúdo para reutilização em muitas das páginas do site aqui. Para obter mais informações, consulte Blocos de conteúdo.
4. Criar uma página de entrada do site.
   Use os blocos de conteúdo comuns que você acabou de criar para projetar a primeira página que os usuários veem quando entram no site. Para obter mais informações, consulte Criar uma página de conteúdo.
5. Criar uma página de detalhes.
   Projete as páginas de detalhes para determinar como páginas como artigos de conhecimento, itens do catálogo e resultados de pesquisa são exibidas. Você pode criar uma página de detalhes copiando a página de entrada do site e adicionando blocos de conteúdo adicionais. Para obter mais informações, consulte Copie uma página.

Tradução automática

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

6. Atribua as páginas criadas ao novo site.
   Crie o site e aplique o layout e o tema aos padrões do site. Em seguida, navegue até **Todas as páginas** liste e especifique o site do modelo de base no **Site** coluna para cada uma das páginas do modelo de base. Para obter mais informações, consulte Crie um site.

Personalize uma cópia de um modelo de página

Uma boa fonte de modelos é o local de amostra do sistema de base. É fácil copiar páginas e reestilizá-las em novos modelos de página para atender a diferentes requisitos de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

O portal de autoatendimento do funcionário é fornecido como um exemplo de trabalho e modelo de design no procedimento a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Sites** > **Autoatendimento para funcionários**.
2. Selecione uma página.
   Por exemplo, para copiar a página inicial do site de amostra do ESS, selecione Portal.
3. Clique em **Cópia** .
4. Renomeie a página.
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar**.
6. Em **Links relacionados** clique em **Editar página** .
7. Aponte o cursor para o bloco de conteúdo a ser alterado e clique no ícone de edição que aparece à direita.
   Por exemplo, mude os menus, altere o layout ou adicione um logotipo diferente.
8. Clique em **Atualizar**.
9. Use a página em outros sites criados por você atribuição de páginas para um site.

Tipos de conteúdo

Os tipos de conteúdo fornecem controle específico do site de como os dados do sistema definidos por modelos são renderizados.

No site, uma página exibe uma lista de artigos de conhecimento e outra página exibe itens do catálogo ou incidentes ou uma combinação dos dois. Diferentes temas podem ser usados para tipos de conteúdo e cada tema pode fornecer interação diferente do usuário. Os tipos de conteúdo definem as páginas que exibem o conteúdo de uma tabela. Cada tipo de conteúdo corresponde a uma tabela.

Cada tipo de documento que o CMS exibe tem um tipo de conteúdo associado. Mudar o tipo de conteúdo requer conhecimento de script Apache Jelly. No entanto, os tipos de conteúdo comuns (como catálogo de serviços ou base de conhecimento) vêm no sistema de base. Tipos de conteúdo podem ser associados a sites específicos. Esta associação permite que diferentes sites usem diferentes páginas de detalhes para o mesmo tipo de conteúdo.

Os tipos de conteúdo definem três recursos de documentos associados.

Tradução automática

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

- Como é um link para um desses documentos? Por exemplo, se uma lista desses documentos for exibida em uma página, como cada entrada aparecerá?
- Como é uma exibição detalhada de um desses documentos?
- Qual página de detalhes é usada para exibir o documento? Essa decisão é importante e geralmente é uma área de confusão para novos usuários do CMS.

O tipo de conteúdo do documento determina a página para a qual uma lista de documentos aponta, a lista em si não determina a página. O conteúdo de um link é exibido em um bloco de conteúdo detalhado em uma página. O tipo de conteúdo determina em qual bloco de detalhes em uma página o conteúdo do documento é exibido.

Por exemplo, o bloco de lista **Top 5 do catálogo** Exibe os cinco principais itens na tabela do Catálogo de serviços [sc_cat_item]. Como a tabela é [sc_cat_item], o tipo de conteúdo **sc_cat_item** controla como **Top 5 do catálogo** a lista é exibida. Clicar em qualquer item na lista exibe a página Detalhes do Catálogo de serviços com o item exibido nele de acordo com o script do modelo detalhado. Estes tipos de conteúdo são aplicados:

- nos resultados da pesquisa para vincular à página correta.
- No bloco Documento atual para exibir o registro atual.
- em links em listas e outros lugares vinculados a tipos de registro.

Vários tipos de conteúdo estão disponíveis por padrão para tabelas como Item do catálogo [sc_cat_item], Medidor [sys_gauge] e Página [content_page].

Os padrões de tipo de conteúdo definidos para CMS podem ser substituídos para sites individuais. Use **Tipos de conteúdo** lista relacionada no registro do site para personalizar os tipos de conteúdo.

Configure um tipo de conteúdo

Usuários com a função content_admin podem criar um tipo de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Tipos de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário Tipo de conteúdo.

Formulário Tipo de conteúdo

Campo	Valor de entrada
Tipo	Selecione a tabela cujo conteúdo será renderizado na Gestão de conteúdo.
Site de conteúdo	Selecione o site que usará este tipo de conteúdo.
Tipo de mídia	Insira um dos seguintes tipos de mídia para usar com este tipo de conteúdo. ○ `m` Apenas interface do smartphone (não para uso do CMS) ○ `tablet` : Somente interface do tablet (não para uso do CMS)

Tradução automática

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

Campo	Valor de entrada
Página de detalhes padrão	Selecione qual página será carregada depois que um usuário clicar em um link.
Página do medidor	Selecione qual página é o destino de detalhamento para qualquer medidor. Se você exibir um medidor em uma página do CMS, clicar nos links carregará a página especificada aqui.
Modelo de Resumo	Escreva um script XML que determina como a lista é exibida no bloco de lista, se o link for exibido em um bloco de lista.
Modelo de Detalhes	Grave um script XML que determina como exibir as informações associadas depois que um usuário clica no link.

Suporte ao medidor CMS

Medidores são uma maneira gráfica de exibir informações de uma instância.

Um medidor pode, por exemplo, mostrar um gráfico de barras detalhando todos os incidentes em aberto por categoria. Os medidores são totalmente compatíveis com o sistema CMS. Isso significa:

1. Você pode colocar um medidor em uma página do CMS
2. Você pode controlar o que acontecerá quando um usuário clicar em uma célula dentro desse medidor

Coloque um medidor em uma página do CMS

Você tem controle sobre os medidores em uma página do CMS.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Procedimento

1. Abra a página do CMS no modo de edição.
2. Clique em **Adicionar conteúdo** .
3. Selecione o medidor que você deseja adicionar.
4. Coloque o medidor na página no local desejado.

Tópicos relacionados

Suporte ao medidor CMS

Controle o que acontece com um clique

Controle o que acontece com um clique

Como um sistema CMS usa várias páginas, você precisa informar ao sistema qual página usar para exibir o conteúdo de detalhamento.

No sistema normal (não CMS), quando você clica em uma barra em um gráfico de barras ou em uma cunha em um gráfico de pizza, você detalha e sua tela atual é substituída por uma lista de registros que atendem aos critérios do gráfico. Por exemplo, se você tiver um medidor de **Incidentes por categoria** e você clica na barra rotulada **Hardware** detalhar uma lista de todos os incidentes com uma categoria: hardware.

No sistema CMS, há um mecanismo de detalhamento semelhante em funcionamento, mas você deve especificar manualmente qual página exibir.

Tradução automática

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

Há dois modelos diferentes de detalhamento: Use um quadro de destino no local para receber o conteúdo ou use outra página para exibir o conteúdo.

Usando um destino no local

Um destino no local é um iframe nomeado na mesma página do CMS que o medidor. Quando o medidor é clicado, o conteúdo de detalhamento aparece nesse iframe em vez de mudar a página do CMS. O medidor (e o restante da página que não seja o destino) permanecem no lugar e ativos.

Usando uma Página de destino do medidor

Uma página de destino do medidor é uma página do CMS separada que é usada para exibir o conteúdo de detalhamento de um medidor. Quando um medidor é clicado, a página do CMS atual é substituída pela página de destino do medidor e o conteúdo de detalhamento é renderizado nessa segunda página.

- **Página de destino do medidor**

  Para definir um padrão de site, selecione **Página de destino do medidor** , na página de configuração do site. Esta página é usada como o destino de detalhamento para quaisquer medidores no sistema que não tenham uma página de medidor mais específica especificada em seu tipo de conteúdo.

- **Página do medidor**

  Para definir uma página específica de tipo de conteúdo, você pode especificar um **Página do medidor** em uma página de tipo de conteúdo. Todos os medidores para este tipo de conteúdo usam essa página para qualquer detalhamento.

  Nota: O destino do medidor em um tipo de conteúdo específico substitui o padrão, no nível do site, o destino do medidor.

- **Bloco de destino do medidor**

  Uma página de destino do medidor é uma página do CMS normal, com um requisito especial. Em algum lugar nessa página, deve haver um **Bloco de destino do medidor** . Este bloco de mercado informa ao sistema para onde os dados de detalhamento devem ser gerados.

Tópicos relacionados

Suporte ao medidor CMS

Coloque um medidor em uma página do CMS

Exibir tipos de conteúdo

A seguir está um exemplo de onde você pode usar tipos de conteúdo.

Antes de Iniciar

Este exemplo usa o site de autoatendimento de funcionários (ESS) pronto para uso como exemplo.
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use qualquer instância pronta para uso de um site CMS.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Iniciar um site CMS pronto para uso https://<instance name>.service-now.com/ess .
2. Em Obter ajuda, clique em **Status do problema** .
   A página Status do problema ou incident_status do CMS contém dois blocos de conteúdo: Resposta comum e Problemas atuais. Ambos os blocos de conteúdo usam tipos de conteúdo para renderizar resultados.
3. De https://<instance name>.service-now.com , navegue até **Blocos** > **Listas** > **Portal - Respostas comuns**.
   Este bloco corresponde à seção Respostas comuns da página Status do problema. O campo Tabela descreve o Tipo de conteúdo associado a Respostas comuns.
4. Use o link para exibir os tipos de conteúdo existentes.
5. Clique no Tipo de conteúdo para exibir o XML que determina como a lista e o registro são renderizados no CMS.
   O campo Página de detalhes padrão indica uma página do CMS que exibe um registro selecionado em uma Lista de bloco de conteúdo.
6. Clique no ícone Informações ao lado da Página de detalhes padrão para acessar essa página.
7. Na Página de detalhes padrão, em Links relacionados, clique em **Editar página** .
   O Bloco de detalhes contém um formatador de tipo de conteúdo. Ao editar ou exibir a página, ele está procurando uma URL a ser passada para determinar o registro a ser exibido, e é por isso que diz "Não foi possível localizar o registro detalhado".
8. Clique no ícone de lápis para editar e exibir o bloco de conteúdo detalhado.
   A lista suspensa Tipo tem "Mostrar o documento atual da página" selecionado, o que indica que o document_id deve ser passado para este bloco a partir das páginas do CMS e, em seguida, ele pode exibir o registro com base no tipo de conteúdo listado em document_id.
9. No bloco Respostas comuns, na página Autoatendimento, selecione um registro.
   A página é aberta com um URL semelhante a: https://<intance name>.service-now.com/ess/knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,02255450d731310013ab49547e61038e

   A tabela sysparm_document_key_kb_knowledge e sys_id 02255450d731310013ab49547e61038e determine o registro. O tipo de conteúdo associado, kb_knowledge, renderiza o conteúdo na Página de detalhes padrão, Portal - Detalhes de conhecimento.

Blocos de conteúdo

Um bloco é um conteúdo definido no sistema que pode ser reutilizado.

Uma página de conteúdo é criada organizando blocos personalizados de conteúdo em uma página. Blocos de conteúdo são uma parte importante de um site CMS. O conteúdo existente, como relatórios, medidores e listas de registros, é disponibilizado automaticamente como blocos de conteúdo e mais podem ser criados no CMS.

Depois de definir blocos de conteúdo, use-os em qualquer página de conteúdo adicionando-os às zonas para soltar. Para obter mais informações, consulte Adicionar conteúdo a uma página.

Crie blocos de conteúdo após sites e páginas terem sido projetados.

Tópicos relacionados

- Exibir marcadores de bloco do CMS
- Configure um bloco de cabeçalho
- Configure um bloco HTML estático
- Formate uma imagem como um bloco HTML estático

Tradução automática

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

- Configurar blocos dinâmicos
- Bloco do carrinho do catálogo
- Integrar Feed de atividades com CMS
- Configurar blocos de filme Flash
- Configure um bloco de conteúdo detalhado
- Configurar iframes

Configure um bloco de conteúdo

Para configurar um bloco de conteúdo, defina-o no formulário apropriado.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Procedimento

1. Execute uma das ações a seguir para criar um bloco de conteúdo.
   - Navegar até **Gestão de conteúdo** > **Blocos** > **[Tipo de bloco]** > **Novo(a)**. O formulário para criar o tipo de bloco selecionado é aberto.
   - Navegar até **Gestão de conteúdo** > **Blocos** > **Tudo** e selecione o tipo de conteúdo a ser criado na lista.
   - Edite uma página de conteúdo e adicione um bloco de stub do tipo de bloco de conteúdo desejado. Clique no link no bloco stub.
2. Preencha o formulário do bloco de conteúdo e salve-o.
3. Adicione o bloco de conteúdo qualquer página de conteúdo .

Tópicos relacionados

- Configure um bloco de cabeçalho
- Configure um bloco HTML estático
- Formate uma imagem como um bloco HTML estático
- Configurar blocos dinâmicos
- Bloco do carrinho do catálogo
- Integrar Feed de atividades com CMS
- Configurar blocos de filme Flash
- Configure um bloco de conteúdo detalhado
- Configurar iframes

Exibir marcadores de bloco do CMS

Exiba marcadores de bloco do CMS, que são usados para criação avançada de blocos e flexibilidade do site.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ele é construído como Jelly `<g:content_block>` e podem ser usados de uma das seguintes maneiras.

Tradução automática

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

- Para exibir um bloco dentro de um bloco
- Para exibir um bloco dentro de um layout

O marcador aparece no formato "g:content_block type <type>" id "<sys_id>"/>.

Um exemplo do marcador de bloco está incluído no site de amostra do Portal ESS.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Design** > **Quadros**.
2. Clique em **cms_admin_home_frame** .
3. Exiba o código.

```
<style>

DIV.cms_administration_home {
 background: url(gray_${current_page.getURLSuffix()}.pngx) no-repeat right top;
}

</style>


<div class="cms_administration_home">
  ${body}
<br/>
<!-- Would you like to pivot off of parent page instead?  try this snippet
  <j:if test="${current_page.getParentPage().getURLSuffix()=='administration'}">
    <g:content_block type="content_block_menu"
 id="7afc342def002000914304167b2256ac"/>
  </j:if>
   The defaults use the page URL suffix to define sub menus
-->
  <j:if test="${current_page.getURLSuffix()=='administration'}">
    <g:content_block type="content_block_menu"
 id="7afc342def002000914304167b2256ac"/>
  </j:if>
  <j:if test="${current_page.getURLSuffix()=='community_inspired'}">
    <g:requires name="ess.portal.globals.jsdbx" />
    <g:content_block type="content_block_menu"
 id="ccd4b8c7efb70000914304167b22566e"/>
  </j:if>
<br/>
</div>
```

4. Para ver a aparência da página, navegue até a página de administração do Portal ESS.
   Por exemplo, http://instance name.service-now.com/ess/administration.do .

Tópicos relacionados

Blocos de conteúdo

Configure um bloco de cabeçalho

Configure um bloco HTML estático

Formate uma imagem como um bloco HTML estático

Tradução automática

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

- Configurar blocos dinâmicos
- Bloco do carrinho do catálogo
- Integrar Feed de atividades com CMS
- Configurar blocos de filme Flash
- Configure um bloco de conteúdo detalhado
- Configurar iframes

Tipos de blocos de conteúdo

Blocos de conteúdo, que compõem páginas de conteúdo, são partes reutilizáveis de conteúdo definidas no sistema.

Cada bloco de conteúdo pode ser usado para um tipo diferente de conteúdo.

Tópicos relacionados

- Formate uma imagem como um bloco HTML estático
- Bloco do carrinho do catálogo
- Integrar Feed de atividades com CMS

Configure um bloco de cabeçalho

Um bloco de cabeçalho é um elemento visual colocado na parte superior das páginas. Ele fornece um lugar para identidade visual e outras funcionalidades importantes em todo o site.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Algumas das opções disponíveis nos cabeçalhos incluem pesquisa global, alternância de tamanho do texto, menus para fins de navegação e o nome de usuário com link de logout.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Blocos** > **Cabeçalhos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

Formulário de cabeçalho

Campo	Descrição
Nome	Digite um nome exclusivo para o bloco de cabeçalho.
Plano de fundo	Selecione um plano de fundo para o logotipo do cabeçalho e os menus. ○ **Nenhum** - Nenhum plano de fundo é renderizado. ○ **Degradê/Imagem** - Especifique uma imagem ou imagem de gradiente para servir como plano de fundo. ○ **Barras coloridas** - Especifique cores para três seções diferentes do cabeçalho, superior, central e inferior.
Imagem	Se **Plano de fundo** . **Degradê/Imagem** carregue uma imagem para o plano de fundo do bloco de cabeçalho. Para degradê, carregue uma imagem de degradê.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Cor da barra superior	Se **Plano de fundo** . **Barras coloridas** Insira uma cor CSS ou um nome de cor para usar como plano de fundo do menu superior.
Cor da barra central	Se **Plano de fundo** . **Barras coloridas** Insira uma cor CSS ou um nome de cor para usar como plano de fundo para o logotipo e o texto.
Cor da barra inferior	Se **Plano de fundo** . **Barras coloridas** Insira uma cor CSS ou um nome de cor para usar como plano de fundo do menu inferior.
Logotipo	Selecione uma imagem de logotipo. A imagem também é um link para a página principal.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para disponibilizar o bloco para uso.
Texto	Digite o texto a ser exibido ao lado do logotipo.
Condicional	Marque a caixa de seleção e digite as condições de script a serem aplicadas em **Condição** campo de script exibido.
Categoria	Selecione uma categoria para fornecer a organização para o bloco de cabeçalho. A categoria também determina a página de detalhes na qual os links do bloco de cabeçalho são abertos. As páginas de detalhes geralmente exibem informações de maneiras diferentes.
Menu superior	Selecione um bloco de menu de navegação para usar como um menu acima do logotipo.
Menu Inferior	Selecione um bloco de menu de navegação para usar como um menu abaixo do logotipo.
Altura	Especifique a altura do cabeçalho.
Pesquisar	Marque esta caixa de seleção para adicionar um elemento de pesquisa no cabeçalho.
Dimensionador de fonte	Marque esta caixa de seleção para incluir controles de dimensionamento de texto no cabeçalho.
Login	Marque esta caixa de seleção para incluir um link de login no cabeçalho. Se o usuário estiver conectado, este elemento exibirá o nome de usuário e um link de logout. Se você especificar uma página de login no registro do site, será importante incluir um link de login para que os usuários possam inserir seu nome de usuário e senha.
Fila de bate-papo	Selecione a fila de bate-papo que os usuários acessam clicando em **Bate-papo do help desk** botão no cabeçalho. Limpe o campo para remover o botão. Este campo aparecerá somente se o plug-in Bate-papo estiver ativo.

Tradução automática

Tópicos relacionados

Configure um bloco de conteúdo

Crie um bloco de menu de navegação

Os blocos de menu de navegação permitem criar um menu de links para diferentes páginas de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

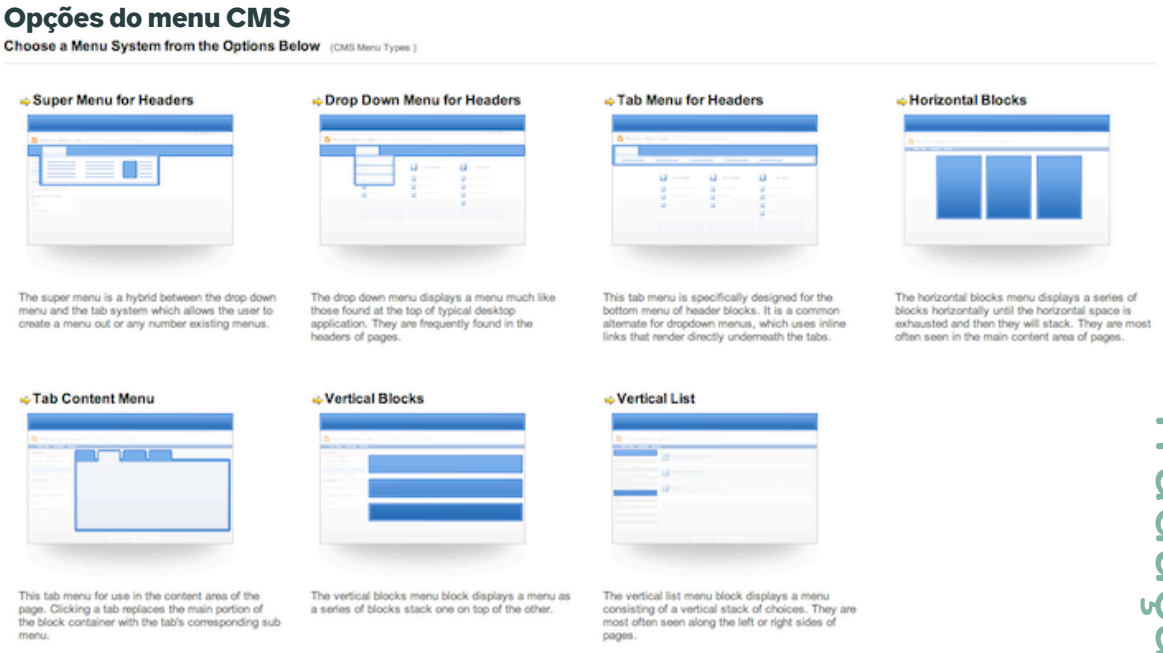
Os três objetos a seguir definem menus de navegação.

- Bloco de menu: O bloco de menu define todo o bloco de menu e como ele é exibido.
- Seção de menu: As seções de menu definem grupos de links exibidos no bloco.
- Item de menu: Os itens de menu definem os links em cada seção de menu.

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Menus de Navegação**.
2. Clique em **Nova**.
   Uma galeria de blocos de menu de navegação disponíveis é exibida.



3. Selecione o estilo de bloco de menu desejado.
4. Preencha o formulário Menu de navegação para definir o bloco.

Formulário Menu de navegação

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para o bloco.
Tipo	Selecione o tipo de menu de navegação, que determina como os links são exibidos.
Quadro	Selecione um estilo de borda para o bloco de menu de navegação.
Condicional	Marque esta caixa de seleção para habilitar o uso de condições com script. . **Condição** e. **Conectado** os campos são exibidos.
Conectado	Marque esta caixa de seleção para exibir o bloco de menu de navegação somente se o usuário estiver conectado. Este campo aparecerá somente se **Condicional** selecionado.
Condição	Insira um script para definir as condições do bloco de menu de navegação. Este campo aparecerá somente se **Condicional** selecionado.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para disponibilizar o bloco para uso.
Categoria	Selecione uma categoria para fornecer a organização para o bloco de menu de navegação. A categoria também determina a página de detalhes na qual os links de menu são abertos.

Tópicos relacionados

Personalização de estilo de menu

Tradução automática

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

Configurar seções de menu

As seções de menu definem grupos de links exibidos no bloco de menu de navegação.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Blocos** > **Menus de Navegação** e selecione um bloco.
2. Em *Seções de menu* lista relacionada, clique em **Novo** .
3. Preencha o formulário Seção de menu.

Formulário Seção de menu

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para a seção do menu.
Menu de bloco de conteúdo	Selecione o menu de navegação no qual esta seção de menu aparece.
Redirecionar para	Selecione o que aparece quando um usuário clica no nome e no ícone da seção do menu.
URL	Clique no ícone de cadeado para abrir o campo de edição e insira o URL a ser exibido quando um usuário clicar no título e no ícone da seção do menu. Este campo estará disponível somente se **Redirecionar para** está definido como **O URL especificado** .
Página de detalhes	Selecione a página de conteúdo a ser aberta quando um usuário clicar no título ou no ícone da seção do menu. Este campo estará disponível somente se **Redirecionar para** está definido como **Uma página de conteúdo** .
DB de imagem esquerdo Banco de dados da imagem direita	Selecione o banco de dados de imagens onde as imagens do seu site são armazenadas.
Imagem à esquerda Imagem à direita	Selecione os ícones para aparecer à esquerda e à direita do nome.
Texto de segundo nível	Insira uma descrição a ser exibida ao lado do título da seção do menu.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para disponibilizar a seção de menu para uso.
Ordem	Insira um número para indicar onde esta seção aparece no menu em relação a outras seções de menu.
Conectado	Marque esta caixa de seleção para exibir a seção de menu somente se o usuário estiver conectado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Funções	Clique no cadeado para abrir uma lista e selecione as funções que podem acessar esta seção de menu se você restringir o acesso por função.
Categoria	Selecione a categoria à qual a seção de menu pertence.
Aberto em	Selecione o comportamento dos links clicados.
iFrame	Insira o nome do iFrame em que o link é aberto quando um usuário clica no título e no ícone da seção do menu. Certifique-se de que haja um iFrame na página em que o link é aberto. Este campo estará disponível somente se **Aberto em** está definido como **IFrame nomeado** .
Cabeçalho	Insira as informações do cabeçalho para a seção do menu.
Rodapé	Insira as informações do rodapé para a seção do menu.

4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Tipos de menu

Personalização de estilo de menu

Configurar itens de menu

Os itens de menu são os links que aparecem em cada seção de menu.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nem todas as seções do menu de navegação exigem itens de menu. Use itens de menu para vincular usuários a outras páginas ou informações adicionais. Essas etapas usam o site do portal de amostra ESS como exemplo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Blocos** > **Menus de Navegação** e selecione um menu de navegação.

   Example
   Por exemplo, selecione **Menu de documentação** .

2. Em **Seções de menu** lista relacionada, selecione uma seção de menu.

   Example
   Por exemplo, selecione **Introdução** .

3. Em **Itens de menu** lista relacionada, clique em **Novo** .

4. Preencha o formulário.

Formulário Item de menu

Campo	Descrição
Nome	Digite um nome exclusivo para o item de menu.
Seção do menu	Selecione a seção de menu na qual este item aparece.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Redirecionar para	Selecione o que aparece quando o nome do item de menu e o ícone são clicados.
URL	Clique no ícone de cadeado para abrir o campo de edição e insira o URL a ser aberto quando o título e o ícone do item de menu forem clicados. Este campo estará disponível somente se **Redirecionar para** está definido como **O URL especificado** .
Página de detalhes	Selecione a página de conteúdo a ser aberta quando o nome ou ícone for clicado. Este campo estará disponível somente se **Redirecionar para** está definido como **Uma página de conteúdo** .
Imagem	Selecione um ícone para aparecer com o nome.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para disponibilizar o item de menu para uso.
Ordem	Insira um número para indicar onde este item aparece no menu em relação a outros itens de menu.
Conectado	Marque esta caixa de seleção para exibir o item de menu somente se o usuário estiver conectado.
Funções	Clique no cadeado para abrir uma lista e selecione as funções que podem acessar este item de menu para restringir o acesso por função.
Categoria	Selecione a categoria à qual o item de menu pertence.
Abrir em	Selecione o comportamento dos links clicados.
iFrame	Digite o nome do iFrame em que o link é aberto quando um usuário clica no nome e no ícone do item de menu. Certifique-se de que haja um iFrame na página. Este campo estará disponível somente se **Aberto em** está definido como **IFrame nomeado** .

5. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Tipos de menu

Personalização de estilo de menu

Tipos de menu

Alterando **Tipo** no bloco de menu de navegação, você pode formatar o mesmo menu de maneiras diferentes.

Tipos de menu

Tipo	Imagem	Descrição
Super Menu para Cabeçalhos		O super menu é um híbrido entre o menu suspenso e o sistema com guias. O usuário pode usar um super menu para criar um menu a partir de qualquer número de menus.
Menu suspenso para Cabeçalhos		O menu suspenso renderiza as seções do menu como lista suspensa. Use o mouse para apontar para o nome do menu e exibir os itens de menu.
Menu de Guia para Cabeçalhos		O menu de guias renderiza as seções do menu como guias. Use o mouse para clicar na guia e exibir os itens de menu.

Tradução automática

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

Tipos de menu

Tipo	Imagem	Descrição
Blocos Horizontais		O menu Blocos horizontais renderiza as seções de menu como cabeçalhos de bloco com itens de menu como links dentro dos blocos. Os blocos são organizados horizontalmente.
Bloco de conteúdo da guia		O menu Bloco de conteúdo da guia (horizontal) renderiza as seções do menu como guias com itens de menu como links no bloco.
Lista Vertical		O menu de lista vertical renderiza as seções de menu como títulos com itens de menu como links abaixo delas.
Blocos Verticais		O menu Blocos verticais renderiza as seções de menu como cabeçalhos de bloco com itens de menu como links dentro do bloco. Os blocos são organizados verticalmente.

Personalização de estilo de menu

Você pode personalizar estilos de menu nas folhas de estilo que seu site usa.

Navegar até **Gestão de conteúdo** > **Design** > **Folhas de estilo** para personalizar folhas de estilo.

Código de exemplo de menu de navegação de página suplementar

No exemplo a seguir, observe os seletores e regras de classe CSS. Além disso, revise como os contêineres de bloco (div.cm_menu_section_blocks) são definidos com base no contêiner externo (TD.layout_content_submenu_column). Na verdade, o contêiner externo faz parte do layout do site.

Este conceito ficará mais claro se você comparar os estilos com os estilos usados no supermenu mais abaixo no exemplo. Este exemplo mostra que não há necessidade de criar um sistema de menu completamente novo. Você pode usar CSS para mudar a aparência dos menus existentes.

```
/*****************************************************************************************
*************************************************************
  SUB MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*****************************************************************************************
*************************************************************/
TD.layout_content_submenu_column DIV.cms_menu_section_blocks {
   width: 156px;
   height: auto;
   float: left;
   position: relative;
   border-style: solid;
   margin: 0px 0px 0px 0px;
   border: 0px solid #e0e0e0;
   padding: 0px;
   background: none;
   padding: 24px 12px 0px 12px;
}

TD.layout_content_submenu_column DIV.sub_menu_section {
   width: 156px;
```

Tradução automática

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

```
    height: 20px;
    float: left;
    border-style: solid;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 0px 12px 0px 12px;
}

SPAN.cms_sub_menu_list_link, TD.submenu_cell A   {
    color: #FFF;
}

TD.layout_content_submenu_column IMG.menu_bullet{
 display: none;
}

TD.cms_menu_section_blocks_title h2, TD.cms_menu_section_blocks_title h2 a,
 TD.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: 11px;
    text-transform: uppercase;
    color: #42C4DD;
    font-weight: normal;
    white-space: nowrap;
}

TD.layout_content_submenu_column a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size:11px;
    color:#FFF;
}

TR.layout_content_submenu_row TD.layout_content_submenu_column{
 background: transparent url(sub_menu_background.gifx) repeat-y center top !important;
}
```

Código de exemplo de seções do supermenu

O menu a seguir é uma grade flutuante simples. Os padrões são gravados primeiro. Em seguida, abaixo do "SUPER MENU VARIAÇÕES..." comentário, os padrões são substituídos pela adição de um div contendo uma classe exclusiva. No código que renderiza o cabeçalho do sistema de base, o menu inferior reside em uma célula da tabela com a classe de `cms_header_bottom_menu` (Consulte o seletor CSS TD.cms_header_bottom_menu).

```
/*****************************************************************************************
*************************************************************
  SUB MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*****************************************************************************************
*************************************************************/

TD.layout_content_submenu_column DIV.cms_menu_section_blocks {
    width: 156px;
    height: auto;
```

Tradução automática

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

```
    float: left;
    position: relative;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 0px 0px;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 24px 12px 0px 12px;
}

TD.layout_content_submenu_column DIV.sub_menu_section {
    width: 156px;
    height: 20px;
    float: left;
    border-style: solid;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 0px 12px 0px 12px;
}

SPAN.cms_sub_menu_list_link, TD.submenu_cell A   {
    color: #FFF;
}

TD.layout_content_submenu_column IMG.menu_bullet{
 display: none;
}

TD.cms_menu_section_blocks_title h2, TD.cms_menu_section_blocks_title h2 a,
 TD.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: 11px;
    text-transform: uppercase;
    color: #42C4DD;
    font-weight: normal;
    white-space: nowrap;
}

TD.layout_content_submenu_column a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size:11px;
    color:#FFF;
}

TR.layout_content_submenu_row TD.layout_content_submenu_column{
 background: transparent url(sub_menu_background.gifx) repeat-y center top !important;
}
```

4.2 2. Super Menu Sections Example Code

This menu is essentially a simple float grid. The defaults are written first. Then, below the "SUPER MENU VARIATIONS..." comment, the defaults are overwritten by adding a containing div with a unique class. In the code that renders the header for the base system,

Tradução automática

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

```
 the bottom menu resides in a table cell with the class of "cms_header_bottom_menu" (note the
 TD.cms_header_bottom_menu CSS selector).

/*********************************************************************************************
  Section Blocks Menu (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*********************************************************************************************/
div.cms_menu_section_blocks {
    width: 260px;
    height: 260px;
    float: left;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 12px 12px;
    border: 1px solid #e0e0e0;
    padding: 10px;
    background: url(blue/portal_horizontal_bkg.pngx) repeat-x center bottom;
}

p.cms_menu_separator {
    border-top:1px dotted #ccc;
    margin-top: 6px;
    margin-bottom: 6px;
}

td.cms_menu_section_blocks_title h2, td.cms_menu_section_blocks_title h2 a,
 td.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: larger;
    font-weight: normal;
    color:#444;
}

a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    color:#999;
    font-size: inherit;
}

/*********************************************************************************************
  SUPER MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*********************************************************************************************/
TD.cms_header_bottom_menu .cms_menu_super_menu_bar { /*style the super menu drop
 down bar */
   z-index: 199;
   float: left;
   background: none;
   margin-left: 44px;
}

TD.cms_header_bottom_menu div.cms_menu_section_blocks {
    width: 200px;
    float: left;
    border: 0px;
    margin: 0px 0px 12px 0px;
    padding: 0px;
```

Tradução automática

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

```
    background: none;
}

TD.cms_header_bottom_menu p.cms_menu_separator {
    border-top:0px dotted #ccc;
    margin-top: 0px;
    margin-bottom: 0px;
}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_bar_item {  /*style an item on the
 super menu drop down bar*/
   z-index: 200;
   float: left;
   padding-left: 12px;
   padding-right: 12px;
   padding-bottom: 8px;
   padding-top: 4px;
   cursor: pointer;
   cursor: hand;
   font-weight: bold;
   color: #000;
   border-left: 1px solid #FFF;
   border-top: 1px solid #FFF;
}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_bar_item_selected {  /*style a
 selected item on the super menu drop down bar*/
   z-index: 200;
   float: left;
   padding-left: 12px;
   padding-right: 12px;
   padding-bottom: 8px;
   padding-top: 4px;
   cursor: pointer;
   cursor: hand;
   background: #fff url(super_menu_bkg.gifx) no-repeat left top;
   font-weight: bold;
   border-right: 0px solid #CCC;
   border-bottom: 0px solid #CCC;
   border-left: 1px solid #DDD;
   border-top: 1px solid #EEE;

}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_content { /* style super menu content
 block */
   position: absolute;
   z-index: 999;
   height:260px;
   display: none;
   padding: 18px;
   background: #dedfe0 url(super_menu_bkg.gifx) no-repeat left top;
   border-right: 1px solid #CCC;
   border-bottom: 1px solid #CCC;
   border-left: 1px solid #DDD;
   box-shadow: 5px 5px 6px #666;
   -webkit-box-shadow: 5px 5px 6px #666;
```

Tradução automática

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

```
  -moz-box-shadow: 5px 5px 6px #666;
  filter: progid:DXImageTransform.Microsoft.dropShadow(color=#666, offX=5, offY=5,
 positive=true);
}

TABLE.super_menu_video_table {
   background: #787878 url("grey_background.pngx") repeat-y scroll center top;
 width: 184px;
}
```

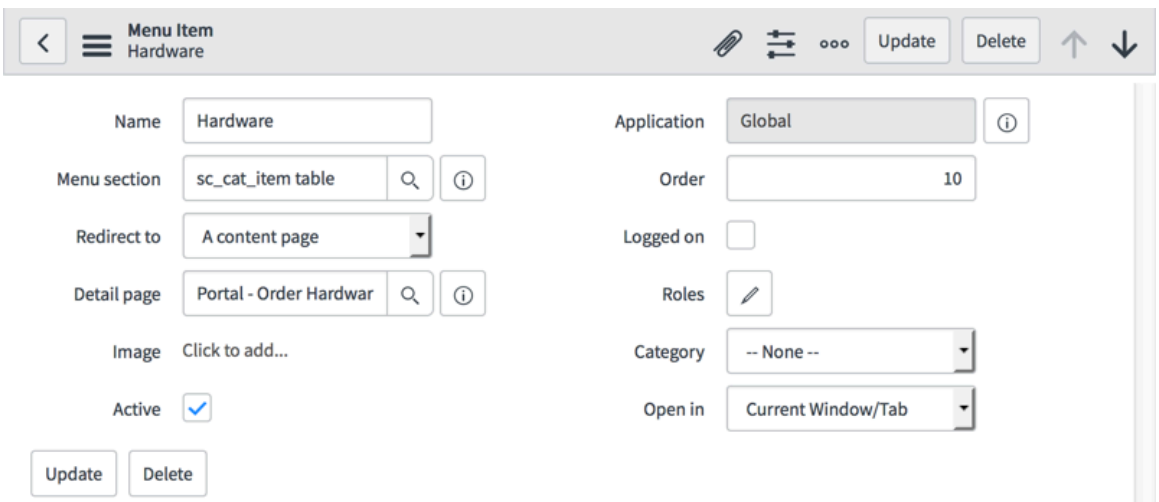
Itens de menu de exemplo e links de conteúdo

O método para escolher um destino de link (janela atual, iFrame ou nova janela) e fazer referência ao item vinculado (página, anexo ou URL) é semelhante. Revise exemplos de como vincular esses elementos.

- Uma referência de página de conteúdo ajuda você a selecionar a página desejada. Por exemplo, o valor home.do links para a página inicial do site.
- Uma referência de anexo permite que você faça referência a um único arquivo anexado ao item de menu ou registro de seção. Se houver mais de um anexo, somente o primeiro anexo será referenciado. O link é gerado automaticamente e exibe um **Salvamento de arquivo do navegador** aviso.
- A referência de URL especificada permite vincular a uma cadeia de caracteres de URL completa em sua instância ou de outro sistema. Por exemplo, com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=66c313e7c0a8016b008ebe1a8e3d97f5&sysparm_nameofstack=b654d15bef9210009143041 67b225 links para **Faça uma pergunta** produtor de registro. Use esta referência para vincular a uma página em um sistema de intranet existente.

Os itens de menu podem ser vistos como links em destaque de cada seção. Há muitas opções nas definições de URL e opções de link. Links no Portal ESS abrem páginas de conteúdo no site. Cada página tem um iFrame ou conjunto de blocos que hospeda os dados correspondentes. Este método é útil para prototipar rapidamente, mas considere onde criar páginas de detalhes dinâmicas e usar as opções de vinculação disponíveis.

Item de menu



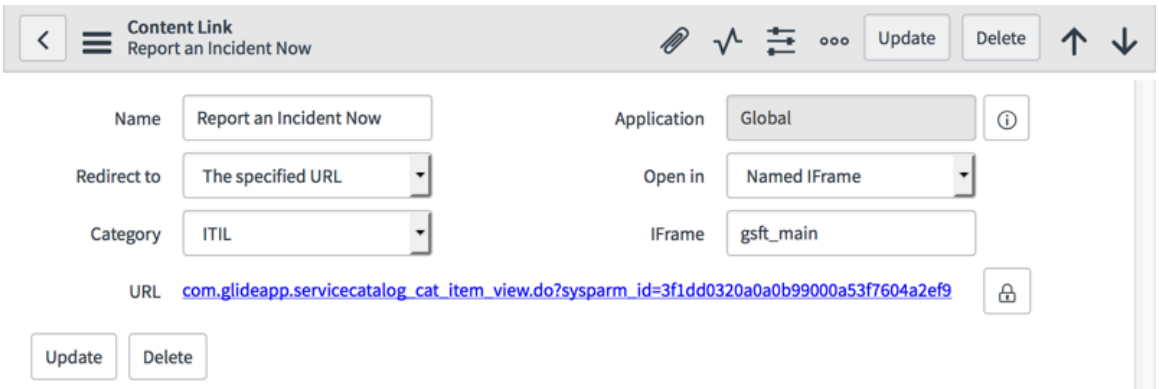
Os itens de menu são semelhantes aos links de conteúdo, exceto que são chamados pelo bloco de lista, não como parte de um bloco de menu de navegação. Os itens de menu e os links de conteúdo funcionam da mesma forma como são definidos e as opções disponíveis para vincular a itens. Os links de conteúdo devem ser chamados por meio de um bloco de

Tradução automática

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

lista que chama a tabela Link de conteúdo [content_link]. Os links de conteúdo não têm **Conectado** ou **Funções** Opção usada para controlar a experiência de IU para várias funções.

Link de conteúdo



Tópicos relacionados

Exibir links entre elementos do sistema e URLs

Exibir exemplos de menu e lista

As seções de menu definem grupos de links e como os links se comportam.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, o comportamento do link determina qual página é aberta quando o link é clicado e como ele é aberto, como em uma nova página ou um novo quadro. Use o procedimento a seguir para exibir uma seção de menu de amostra.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Blocos** > **Menus de Navegação**.
2. Clique em **Menu de bloqueio** .
3. Em **Seções de menu** lista relacionada, clique em **Coisas de pedido** .
4. Clique no ícone de referência ao lado de **Página de detalhes** para abrir a página.
5. Em **Links relacionados** clique em **Editar página** .
   Por padrão, o link vai para a página Solicitar coisas com o Portal - Menu inicial do pedido (Menu de bloco vertical) na área de conteúdo da página.

   Na maioria dos menus CMS padrão, a seção de menu tem o título do menu com texto secundário, uma linha de separação e os links definidos como itens de menu. Embora o design seja versátil e flua bem entre as páginas, pode haver dúvidas sobre vinculação e escalabilidade para catálogos grandes. Esta prática só pode ser útil para um catálogo pequeno com itens limitados.
6. Para exibir um exemplo de conteúdo dinâmico, siga estas etapas para ver a exibição de grade/lista de catálogo de solicitações no Portal ESS.

   a. Adicionar `/ess/manage.do` Para o URL da instância.
   Por exemplo, https://<instance name>.service-now.com/ess/manage.do .

Tradução automática

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

b. Em **Demonstrações de exemplo de código** clique em **Solicitar lista de catálogo/exibição de grade** .

c. PESQUISE os itens do catálogo.

Configurar blocos dinâmicos

Use blocos dinâmicos para usar scripts ou extrair informações do sistema. Os blocos dinâmicos são onde reside a maior parte do seu conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um bom uso de blocos dinâmicos é as publicações de trabalho. Armazene as publicações em artigos de conhecimento e exiba as publicações com um bloco dinâmico.

Vários blocos dinâmicos são predefinidos, incluindo os seguintes itens.

- **Novo conteúdo** Cada um dos novos blocos de conteúdo permite criar blocos durante a edição de páginas de conteúdo.
- **Limpar login** Página de login padrão que solicita nome de usuário e senha, que inclui uma caixa de seleção "Lembrar-me". Depois que o usuário faz login, este bloco aciona regras de login.
- **Login** Uma área que permite que um usuário desconectado faça login e um usuário conectado faça logout. Este bloco é especialmente útil em páginas de conteúdo publicamente disponíveis.
- **Pesquisa** Campo de pesquisa de texto global. Atualmente, a pesquisa de texto global é a única forma de pesquisa que pode ser incluída em uma página de conteúdo.
- **Resultados da pesquisa** Uma área para exibir resultados da pesquisa de texto global.

Para obter informações sobre o Apache Jelly, consulte Marcadores Jelly .

Nota: Blocos de conteúdo dinâmico no Sistema de gestão de conteúdo não são escapados automaticamente. Esses blocos devem implementar seu próprio escape de conteúdo (por exemplo, para proteger contra possíveis ataques de script entre sites). Para obter mais informações, consulte Tipos de escape Jelly .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Dinâmico**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário Conteúdo dinâmico.

Formulário Conteúdo dinâmico

Campo	Descrição
Nome	Digite um nome exclusivo para o bloco de conteúdo dinâmico.
Categoria	Selecione uma categoria para fornecer a organização para o bloco dinâmico. A categoria também determina a página de detalhes na qual os links de bloco dinâmico são abertos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Quadro	Selecione um estilo de borda para o bloco dinâmico. Para obter mais informações, consulte Formate um quadro.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para disponibilizar o bloco para uso.
Condicional	Insira todas as condições de script a serem aplicadas. Se selecionado, adiciona um *Condição* campo de script para o formulário.
Duas fases	Marque esta caixa de seleção para permitir duas fases Extensões para a sintaxe Jelly .
Conteúdo dinâmico	Insira o campo Script XML que determina o comportamento do bloco dinâmico.

Tópicos relacionados

- Blocos de conteúdo
- Configure um bloco de conteúdo
- Exibir marcadores de bloco do CMS
- Personalize o bloco de lista
- Formate uma imagem como um bloco HTML estático

Bloco do carrinho do catálogo

O bloco do carrinho do catálogo é um bloco dinâmico fornecido no sistema de base.

Este bloco fornece o mesmo carrinho que está disponível no catálogo de serviços. . definição do site . **Usar carrinho externo** opção selecionada, incluir este bloco no site para que os usuários possam interagir com o carrinho do catálogo.

O bloco do carrinho do catálogo está disponível quando `glide.sc.use_cart_layouts`a propriedade está definida como falsa.

Tópicos relacionados

- Blocos de conteúdo
- Configure um bloco de conteúdo
- Tipos de blocos de conteúdo

Personalize o bloco de lista

Blocos de lista são blocos de conteúdo que geram dinamicamente uma lista de links para registros na instância. Quando um usuário clica em um link em um bloco de lista, as informações associadas são exibidas em uma página de detalhes determinada por seu tipo de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Faça a lista usando uma consulta simples em qualquer tabela ou criando script de uma consulta mais avançada. Listas são poderosas e flexíveis. Aqui estão alguns lugares que permitem que você tenha controle total sobre a exibição da lista.

Tradução automática

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

Controle de lista

Opção	Descrição
Quadros	Os quadros fornecem um método para criar contêineres decorativos para blocos de conteúdo e outros elementos no site. Quando os quadros são usados com **Tipo** , o designer tem controle total sobre o posicionamento da lista.
Tipo de lista	O módulo Definições de lista define o tipo de listas disponíveis para páginas de conteúdo. No formulário Bloco de lista, selecione uma definição de lista no **Tipo** campo.
Filtragem de lista	Fornece todos os campos na tabela referenciada para obter resultados mais granulares.
Máximo de Entradas	Limita os resultados de uma tabela para se ajustarem ao design do bloco.
Ordem e direção do pedido	Permite classificar por qualquer campo na tabela referenciada, em ordem crescente ou decrescente.

Você também pode usar blocos de lista para criar uma lista de links para informações fora da sua instância. Crie os links externos como registros na tabela Link de conteúdo [content_link] e siga as etapas deste procedimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Listas**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencher formulário.

Campos Bloco de lista

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para o bloco de conteúdo da lista. Ele é usado para identificar o registro na instância e não é exibido na página de conteúdo. Use **Título** campo para essa finalidade.
Categoria	Selecione uma categoria para fornecer a organização para o bloco de conteúdo da lista.
Tipo	Selecione uma macro de IU de definição de lista para formatar a lista de links. Para obter mais informações, consulte Configurar definições de lista.
Quadro	Selecione um estilo de borda para o bloco de lista. Para obter mais informações, consulte Crie uma macro de IU de estrutura.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para habilitar a geração de uma lista a partir de um script, em vez de uma consulta filtrada simples.
Consulta	Filtra os resultados usando um construtor de condições.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para disponibilizar o bloco para uso.
Título	Insira o nome a ser exibido na parte superior do bloco de lista quando ele aparecer em uma página de conteúdo.
Máximo de entradas	Defina o número máximo de entradas a serem exibidas neste bloco de lista.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Tabela	Selecione uma tabela para consultar os itens da lista. A tabela determina qual página de detalhes é exibida quando um usuário clica em um link no bloco de lista. Para obter mais informações, consulte Configure um tipo de conteúdo. **Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo do bloco de lista.
Condicional	Marque esta caixa de seleção para habilitar o uso de condições com script. Se selecionado, um **Condição** o campo script é exibido. Outros campos que aparecem incluem **Conectado** e. **Omitir se estiver vazio** caixas de seleção.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar definições de lista

As definições de lista, semelhantes às estruturas de gestão de conteúdo, são contêineres decorativos que controlam a aparência das listas.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As definições de lista são macros de IU que usam o script Apache Jelly para definir como uma lista é renderizada dentro de um bloco de lista. O design do site geralmente requer vários estilos de lista no layout. Listas são geralmente a principal forma de navegação em um site, por isso é importante ter controle sobre sua formatação.

Configurar definições de lista requer conhecimento do Apache Jelly.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Configuração** > **Definições de Lista** > **.**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário Definição de lista.

Tópicos relacionados

Gestão de conteúdo e o mecanismo Apache Jelly

Configure um bloco HTML estático

Use blocos estáticos para texto que não muda. Por exemplo, use um bloco estático para um rodapé do site com somente o nome da empresa ou da organização. Um bloco HTML estático permite que qualquer código HTML seja executado em uma página.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Qualquer pessoa que edite seu próprio HTML, Jelly ou JavaScript pode encontrar o editor de HTML no bloco estático limitado. O editor de HTML também pode adicionar marcadores ou formatos que os codificadores avançados consideram desnecessários. Para obter opções mais avançadas, use blocos dinâmicos .

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Blocos** > **HTML Estático**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário Conteúdo estático.

Formulário de conteúdo estático

Campo	Valor de entrada
Nome	Digite um nome exclusivo para o bloco de conteúdo HTML estático.
Categoria	Selecione uma categoria para fornecer organização para o bloco HTML estático. A categoria também determina a página de detalhes na qual os links de bloco HTML estático são abertos. As páginas de detalhes geralmente exibem informações de maneiras diferentes.
Quadro	Selecione um estilo de borda para o bloco HTML estático. Para obter mais informações, consulte Formate um quadro.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para disponibilizar o bloco para uso.
Condicional	Insira todas as condições de script a serem aplicadas. Se selecionado, adiciona um **Condição** campo de script e. **Conectado** caixa de seleção para o formulário.
Conteúdo Estático	Insira Código HTML Que determina o comportamento do bloco HTML estático.

4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Blocos de conteúdo

Configure um bloco de conteúdo

Exibir marcadores de bloco do CMS

Formate uma imagem como um bloco HTML estático

Uma maneira fácil de adicionar uma imagem a uma página do CMS é usar um bloco HTML estático. Depois que o bloco é criado, você pode reutilizá-lo em todo o site.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Design** > **Imagens**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione um **Categoria** para ajudar a organizar as imagens.
4. Digite o nome do arquivo da imagem, incluindo a extensão (como .png).
5. Carregue o arquivo selecionando **Clique para adicionar** e procurando a imagem.
6. Clique em **OK**.
7. Clique em **Atualizar**.
8. Navegar até **Gestão de conteúdo** > **Blocos** > **HTML Estático** e clique em **Novo** .

Tradução automática

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

9. Cole o código a seguir no bloco HTML, substituindo o nome da imagem conforme carregado na etapa anterior.
   O "x" no final do nome do arquivo é necessário para o cache de imagem.

```
<img src="<image_name>.gifx"/>
```

   Agora, a imagem é um bloco HTML estático e você pode adicioná-lo a qualquer página de conteúdo. Use o código HTML padrão para alterar a imagem no bloco de conteúdo.

Tópicos relacionados

Blocos de conteúdo

Configure um bloco de conteúdo

Configure um bloco de cabeçalho

Configurar blocos de filme Flash

Use um bloco de filme Flash para incorporar qualquer filme Flash (arquivo .swf) como um anexo ou fazendo referência a um URL em uma página de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para adicionar streaming de vídeo ou vídeo Flash (.flv), por exemplo, a um artigo de conhecimento, consulte Incorporar vídeos em campos HTML .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Conteúdo Especializado** > **Filmes Flash**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário Filme Flash.

Formulário de Filme Flash

Campo	Valor de entrada
Nome	Digite um nome exclusivo para o bloco de filme Flash.
Origem	Especifique onde o filme Flash é encontrado. ○ **Anexo** : Se esta opção for selecionada, carregue o filme Flash para este registro. ○ **Link para objeto externo** : Se esta opção for selecionada, um **URL** o campo é exibido. Especifique o URL do filme em Flash e certifique-se de que o filme em Flash esteja acessível publicamente.
Altura	Insira a altura do filme Flash em pixels.
Largura	Insira a largura do filme Flash em pixels.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Adicionar e gerenciar anexos

Blocos de conteúdo

Configure um bloco de conteúdo

Configurar links de conteúdo

Use links de conteúdo para criar links de navegação para informações fora da sua instância. Os links de conteúdo são os predecessores dos menus de navegação.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que o link de conteúdo é configurado, ele deve ser definido em um bloco de lista. Os blocos de lista usam links de conteúdo para fazer referência a informações fora do CMS.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Conteúdo Especializado** > **Links de Conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Link de conteúdo

Campo	Descrição
Nome	Digite um nome exclusivo para o link de conteúdo
Redirecionar para	Selecione o local do link externo
Categoria	Selecione uma categoria para fornecer a organização para o bloco de conteúdo da lista.
URL	Clique no ícone de cadeado para abrir o campo de edição e insira o URL do site a ser aberto quando o link for clicado. Este campo estará disponível somente se **Redirecionar para** está definido como **O URL especificado** .
Abrir em	Selecione o comportamento do link clicado.
Página de detalhes	Selecione a página em que o link é aberto quando ele é clicado. Este campo estará disponível somente se **Redirecionar para** está definido como **Uma página de conteúdo** .
iFrame	Insira o nome do iFrame em que o link é aberto quando é clicado. Certifique-se de que haja um iFrame na página em que o link é aberto. Este campo estará disponível somente se **Aberto em** está definido como **IFrame nomeado** .

4. Clique em **Enviar**.
5. De **Gestão de conteúdo** > **Blocos** > **Listas**, crie um bloco de lista que faça referência aos links de conteúdo selecionando **Link do conteúdo** no campo de tabela.
6. Crie uma consulta para determinar quais links externos serão exibidos na página.

Tradução automática

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

Por exemplo, a consulta `A categoria é Pesquisa` exibe todos os links externos que têm uma categoria definida como **Pesquisa** .

7. Clique em **Atualizar**.

Configurar iframes

Um iFrame incorpora um URL em uma página dentro de um quadro. Ele pode incorporar páginas externas ou renderizar ServiceNow conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure um iFrame com formulários criados na instância e link para a página na qual o iFrame reside.

Nota: Não adicione nenhum tipo de relatório, como um calendário, aos iframes. Para obter mais informações sobre como adicionar um relatório diretamente em uma página sem usar iframes, consulte Incorporar relatórios no Jelly .

Nota: Para entregar ServiceNow conteúdo de uma página da web, consulte Portal de serviços em vez disso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Conteúdo Especializado** > **Iframes**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos do formulário IFrame.

Campos de formulário IFrame

Campo	Valor de entrada
Nome	Digite um nome exclusivo para o bloco iFrame.
Nome do quadro	Digite um nome para o quadro na página. Quando você usa iframes para apresentar ServiceNow conteúdo como formulários ou listas, o nome do quadro deve ser `gsft_main` . Este nome permite que os links no iFrame sejam abertos no iFrame.

URL	Insira o URL a ser exibido no iFrame. Se você usar o iFrame para exibir ServiceNow Conteúdo, comece com o nome da página e não inclua a parte da instância de base da URL. Por exemplo, para mostrar a lista de itens solicitados, o URL é:
	
	`sc_req_item_list.do`
	
	Consultas podem ser aplicadas ao URL. Por exemplo, para exibir uma lista de itens solicitados em aberto, o URL é:
	
	`sc_req_item_list.do?sysparm_query`
	
	Para obter mais informações, consulte Navegue até um registro ou módulo usando um URL .

Dimensionamento	Selecione uma opção para Tamanho do bloco do iFrame.

Tradução automática

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

Campo	Valor de entrada
	Nota: . **Expanda para ajustar o conteúdo** a opção funciona somente com ServiceNow conteúdo. Se *Tamanho fixo* estiver selecionado, os campos de altura e largura serão exibidos para que você insira o tamanho em pixels.

Nota: Alguns navegadores suprimem iframes porque usam um valor de cabeçalho X-Frame-Options de SAMEORIGIN. O cabeçalho X–Frame-Options foi introduzido no Internet Explorer 8 RC1 para ajudar a detectar e impedir a correção baseada em quadros. O valor SAMEORIGIN faz com que o navegador renderize uma página em branco em vez da página de destino do <frame>ou <iframe>quando o destino do quadro não está na mesma origem da própria página. O suporte para este cabeçalho foi implementado no Safari 4,0, Chrome 4,1.249,1042 e Firefox 3.6.9 e superior.

Tópicos relacionados

Blocos de conteúdo

Configure um bloco de conteúdo

Integrar Feed de atividades com CMS

Você pode conceder acesso ao Feed de atividades de páginas criadas no Sistema de gestão de conteúdo (CMS). Por exemplo, você pode permitir que um usuário final acesse o feed da sua empresa usando o portal ESS.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O modelo do Portal ESS inclui o. **Portal - Página dinâmica** e. **Feed de atividades** Bloco dinâmico (requer o plug-in Feed de atividades). Para fornecer acesso ao Feed de atividades a partir de páginas do CMS, Adicione o bloco dinâmico do Feed de atividades Para uma página do CMS ou inclua o. **Portal - Página dinâmica** em um site.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Conteúdo Especializado** > **Iframes**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário de bloco IFrame com os seguintes valores.

Valores do iFrame

Campo	Valor de entrada
Nome	Digite um nome exclusivo: Quadro dinâmico
Nome do quadro	Digite um nome de quadro: live_frame
URL	Insira https://instance name/live_feed.do?sysparm_doctype . Substitua o nome da instância pelo URL da instância, por exemplo, <myinstance>.service-now.com .
Dimensionamento	Selecione **Tamanho fixo** e insira as dimensões de pixels de altura e largura de acordo com a página na qual você planeja exibir o feed. Por exemplo, insira uma largura de 1024 e uma altura de 768.

4. Clique em **Enviar**.
5. Conclua as etapas em Adicione o bloco a uma página .

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Blocos de conteúdo

Configure um bloco de conteúdo

Métodos de IFrame

Os exemplos a seguir mostram como os registros do sistema são extraídos em um iFrame que é colocado em uma página de conteúdo.

Para listas ou formulários do sistema, use o nome do quadro **gsft_main** para que os links funcionem corretamente.

- **Hardware do pedido** é um exemplo de vinculação a uma categoria do catálogo.
  - URL: com.glideapp.servicecatalog_category_view.do?sysparm_parent=d258b953c611227a0146101fb1be7c31&sysparm_view=
  - Nome do quadro: **gsft_main**
- **Minha lista de aprovações** É um exemplo de vinculação a uma lista com um filtro de exibição e um JavaScript que faz referência ao usuário autenticado.
  - URL: Sysapproval_approver_list.do?sysparm_query
  - Nome do quadro: **gsft_main**
- **Página inicial do Catálogo de serviços (sistema)** Faz referência à página do catálogo do sistema na aplicação Catálogo de serviços. Se você estiver satisfeito com a aparência do catálogo, este método é uma maneira fácil de trazer a página para um design CMS.
  - URL: catalog_home.do?sysparm_view
  - Nome do quadro: **gsft_main**
- **Gestão de problemas** faz referência a uma página inicial. ../ Torna a cadeia de caracteres da URL relativa às páginas iniciais do sistema. Sem ele, a cadeia de caracteres da URL resolve para a referência da página inicial do CMS padrão no site.
  - URL: ../home.do?sysparm_view
  - Nome do quadro: **gsft_main**

Configure um bloco de conteúdo detalhado

Um bloco de conteúdo detalhado exibe o conteúdo de um documento existente, como um incidente, artigo de conhecimento ou solicitação de gestão de serviços. O tipo de documento determina a página para a qual uma lista de documentos aponta.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O bloco funciona com tipos de conteúdo no **Página de detalhes padrão** campo. Para obter mais informações, consulte Configure um tipo de conteúdo.

Se você planeja usar um script para encontrar um documento, configure o formulário para adicionar o. **Script** se não for exibido.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Configuração** > **Configurações de Detalhes da Página**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

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

3. Preencha o formulário de conteúdo detalhado.

Formulário de conteúdo detalhado

Campo	Descrição
Nome	Digite um nome exclusivo para o bloco de conteúdo detalhado.
Categoria	Selecione uma categoria para fornecer a organização para o bloco de conteúdo detalhado. Se o bloco **Tipo** . **Mostrar o documento atual da página** , a categoria exibe o conteúdo de qualquer link do mesmo tipo.
Quadro	Selecione um estilo de borda para o bloco de conteúdo detalhado. Para obter mais informações, consulte Formate um quadro.
Documento do modelo	Selecione o documento a ser exibido por padrão.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para disponibilizar o bloco para uso.
Tipo	Selecione o comportamento do bloco. ○ **Mostrar um documento específico** : Exibe o. **Documento do modelo** . ○ **Mostrar o documento atual da página** : Exibe o documento selecionado no momento. ○ **Use um script para localizar um documento** : Usa o. **Script** campo para selecionar um documento específico.
Condicional	Marque a caixa de seleção e insira as condições de script a serem aplicadas. Marcar esta caixa de seleção adiciona um **Condição** campo de script e. **Conectado** caixa de seleção para o formulário.
Script	Insira um script para encontrar um documento apropriado, se for **Tipo** está definido como **Use um script para localizar um documento** . Defina **Retornar** GlideRecord do documento desejado.

4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Blocos de conteúdo

Configure um bloco de conteúdo

Gestão de conteúdo e o mecanismo Apache Jelly

Apache Jelly é um mecanismo de script e processamento baseado em Java e XML para transformar XML em código executável.

O mecanismo Apache Jelly se assemelha a XML e deve ser confortável para desenvolvedores familiarizados com JavaScript, XML, XHTML ou HTML. Em ServiceNow Instância, o mecanismo Apache Jelly renderiza itens como formulários, listas e páginas de IU. O código do Apache Jelly é renderizado bem em um bloco de conteúdo dinâmico, mas pode ter problemas quando usado em blocos estáticos. Você pode usar marcadores, chamadas e declarações Jelly, mas o HTML atua como o XHTML.

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?>
<j:jelly trim = "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null"
 >
```

Tradução automática

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

```
<j:if test = "${current_page.getName()=='Solutions'}" >
<h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> </h1>
<p class = "page_description" >
    ${current_page.getDescription()}
</p> <br />
</j:if>
<j:if test = "${current_page.getName()=='IT 3.0'}" >
  <h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> |
${current_page.getName()}</h1>
  <p class = "page_description" >
    ${current_page.getDescription()}
 </p> <br />
 </j:if>
 </j:jelly>
```

Certifique-se de que todos os marcadores estejam encerrados. Se o marcador não for um marcador de fechamento natural, coloque uma barra antes do colchete final. Por exemplo, um
ou um <IMG src="cms.png" />.

Se você não estiver familiarizado com scripts do Jelly, revise estes tópicos:

- Marcadores Jelly
- Extensões para a sintaxe Jelly
- Tipos de escape Jelly

Inclua o marcador a seguir com todos os scripts do Apache Jelly.

```
<j:jelly trim= "false" xmlns:j= "jelly:core" xmlns:g= "glide" xmlns:j2= "null" xmlns:g2= "null" >
```

O marcador parece complexo, mas lembre-se das seguintes informações.

- O script Apache Jelly usa vários namespaces.
- Há dois tipos de prefixos nos marcadores: j e g. O prefixo j é usado para marcadores que são parte nativa do Apache Jelly. O prefixo g é usado para marcadores que ServiceNow plataforma criada e está usando para fins de plataforma.

Os prefixos j2 e g2 são como j e g, exceto que eles são processados em uma segunda fase. O analisador de script Apache Jelly é executado por cada marcador j e g, respectivamente. Por exemplo:

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <j:set var="jvar_phase1" value="Hello" />
 <j2:set var="jvar_phase2" value="World" />
 ${jvar_phase1} $[jvar_phase2]
</j:jelly>
```

Na fase 1, o analisador executa todos os marcadores j e g. Em seguida, ele armazena o resultado em cache. Antes de executar a segunda fase, ele usa os namespaces j e g e move os namespaces para a segunda fase. É algo parecido com o código a seguir.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="jelly:core"
 xmlns:g2="glide">
 <j2:set var="jvar_phase2" value="World" />
```

Tradução automática

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

```
 Hello $[jvar_phase2]
</j:jelly>
```

Para chamadas subsequentes deste script, somente a fase 2 é analisada.

Nota: Se você planeja usar marcadores Jelly de fase 2 (g2 e j2) nas tabelas Tipo de conteúdo [content_type] ou Conteúdo dinâmico [content_block_programmatic], selecione **Duas fases** opção no formulário conteúdo.

Outro exemplo é criar um relatório de todos os incidentes em aberto atribuídos a cada grupo. Para isso, você pode usar um relatório e economizar tempo, mas é um bom exemplo para aprender Jelly. Comece com a tag Jelly:

```
<j:jelly trim= "false" xmlns:j= "jelly:core" xmlns:g= "glide" xmlns:j2= "null" xmlns:g2= "null" >
</j:jelly>
```

Primeiro, você precisa de uma lista de incidentes em aberto. Use um `g2: avaliar` marcador. O marcador Avaliar executa o script. Qualquer coisa dentro do marcador é analisado como uma regra de negócio, portanto, por exemplo, você pode chamar regras de negócio globais, inclusões de script e gliderecord.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
</j:jelly>
```

Este script está na fase 1 porque mudanças frequentes nos grupos de atribuição de incidentes não são esperadas. Observe também `var` atributo no marcador avaliar. Este atributo especifica qual variável é definida a partir deste bloco. No final do script, há um `gr` em uma linha por si só. Essa última linha é o que define a variável.

Você pode omitir `jvar_groups` , mas todas as variáveis no marcador Avaliar se tornam variáveis do Apache Jelly. . `verdadeiro` especifica que a variável não é um tipo de dados primitivo. Se `verdadeiro` se for omitido, o script será quebrado porque `jvar_groups` só seria capaz de conter itens como números inteiros e cadeias de caracteres.

Após o marcador Avaliar, passe por esses grupos e encontre os incidentes de cada um.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
 <table>
  <tr>
   <th>Name</th>
   <th>Incidents</th>
  </tr>
  <j:while test="${jvar_groups.next()}">
   <tr>
    <td>${HTML:jvar_groups.getValue('name')}</td>
```

Tradução automática

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

```
  <td></td>
 </tr>
</j:while>
</table>
</j:jelly>
```

Você pode incluir XML normal no script Apache Jelly a qualquer momento. Como não há namespace, o script Apache Jelly não tenta analisar os marcadores XML. Observe `enquanto` loop. É um loop while normal e pode iterar por meio de um objeto GlideRecord. Observe também que você gera um valor com `HTML:jvar_groups.getValue('name')` . Aqui estão os elementos importantes:

- Os suportes exteriores, `.` especifique a saída da variável e a fase em que a variável é gerada: `.` primeira fase, `[]` segunda fase.
- HTML antes da expressão serve para escapar da saída. A expressão `Jvar_groups.getValue('name')` Está sendo escapado para HTML. Para outros tipos de escape, há JS (JavaScript), NS (Sem Script) e algumas outras opções.

Para selecionar apenas um registro e não iterar por muitos registros, o código se parece com o seguinte exemplo:

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
 <j:if test="${jvar_groups.next()}">
  We found ${HTML:jvar_groups.getValue('name')}
 </j:if>
</j:jelly>
```

Gestão de conteúdo e exemplos de código Jelly

Exemplos de código

Código de exemplo de cabeçalho

Este bloco de conteúdo dinâmico precisa estar ativo e ter a opção "Duas fases" clicada. O marcador g:requires inclui o script de IU definido no sistema cujo nome é "serviceNow.website.globals". A extensão de arquivo na chamada é .jsdbx e é usada somente na chamada para o script de IU, não no nome do script no sistema. Para JSDBX, o arquivo que está sendo chamado é um JavaScript(.js) definido no banco de dados (db) que precisa ser armazenado em cache (x).

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim = "false" xmlns:j =
 "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null" >

   <g:requires name = "servicenow.website.globals.jsdbx" />

</j:jelly>
```

Título da página e código de exemplo de descrição

Este bloco de conteúdo dinâmico precisa estar ativo. Este snippet de código tem duas ações. Primeiro é um contêiner de cadeia de caracteres prospectivo

Tradução automática

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

que permite a tradução do site, a chamada de cadeia de caracteres "gs.getMessage('Your Text')". A segunda ação extrai o título e a descrição da página, valores current_page.getName() e current_page.getDescription().

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim = "false" xmlns:j =
"jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null" >

<j:if test = "${current_page.getName()=='Solutions'}" ><h1 class = "page_name"
> <b> <a href = "solutions.do?" title="${gs.getMessage('Solutions')}"
>${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> </h1><p class = "page_description"
>
    ${current_page.getDescription()}
 </p> <br /></j:if><j:if test = "${current_page.getName()=='IT
3.0'}" ><h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> |
${current_page.getName()}</h1><p class = "page_description" >
    ${current_page.getDescription()}
 </p> <br /></j:if></j:jelly>
```

Extração de bloco de lista do código de exemplo de artigos de conhecimento

Este exemplo de código contém um dos melhores truques no CMS. Usar o campo de tipo com extrai de várias definições de lista definidas para fazer mudanças leves ou muito dramáticas na exibição da lista. Como a IU está aberta para configuração e inovação, esta é uma boa oportunidade para usar habilidades de design. Qualquer um que pode usar HTML e CSS sabe que uma lista básica pode ser transformada em uma grade flutuante ou ser feita em linha. As combinações são limitadas apenas pelo que o designer pode imaginar e codificar.

No exemplo de código, há um campo de logotipo personalizado (u_logo) adicionado ao formulário Conhecimento. O campo personalizado exibe logotipos de clientes, logotipos de parceiros e imagens de prêmios na página de prêmios. Há várias seções diferentes que usam esta definição de lista, portanto, a reutilização eficiente está ocorrendo.

- "cms_knowledge_list customer_success" - Comece criando um contêiner externo com um nome de classe exclusivo que pode ser usado como base para seletores e regras de estilo CSS. No contêiner externo, muitos dos elementos secundários podem ser acessados para tema.
- Loop para criação de lista que chama o registro de tabela selecionado e as entradas definidas no formulário de lista <g:for_each_record file="${current}" max="${jvar_max_entries}">.
- <a href="knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge, ${current.sys_id}"> - Define a vinculação aos detalhes do artigo na base de conhecimento. Para referência adicional, observe os tipos de conteúdo na definição do site e você verá algumas semelhanças. O knowledge.do? Parte do URL aponta para a página de detalhes de conhecimento que (conforme mencionado acima) é obrigatória se você planeja chamar a base de conhecimento em seu site CMS. O restante da URL representa a sintaxe para chamar um artigo de conhecimento por seu sys_id. Cada item hospedado no sistema tem um sys_id exclusivo.
- SP- SP current.author.first_name}${SP}${current.author.last_name} <ttt> </tt>- Este exemplo foi comentado e não é usado, mas ainda é interessante porque ele tem uma chamada Jelly e extrai o autor do artigo de conhecimento pelo nome e sobrenome.

Tradução automática

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

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim = "false" xmlns:j =
 "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null" >

<div class = "cms_knowledge_list customer_success"
 ><g:for_each_record file = "${current}" max = "${jvar_max_entries}"
 ><br /><table cellspacing = "0" cellpadding = "0" border
 = "0" class = "background_transparent" ><tr><td class =
 "cms_knowledge_list_image" ><j:if test = "${current.u_logo.getDisplayValue() !=
 ''}" ><div class = "knowledge_article_logo" ><a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >
 <img src = "${current.u_logo.getDisplayValue()}" alt="${current.text}" width =
 "110px" /> </a></div></j:if>

  </td><td width = "100%" ><a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}"
 target = "_top" ><span class = "cms_knowledge_list_link"
 >${current.short_description}</span></a><p class = "kb_description" >
    "${current.description}"
    <!--${SP}-${SP}<span
 class="cms_knowledge_list_author">${current.author.first_name}${SP}${current.
author.last_name}</span>--></p></td></tr><tr><td width = "100%" colspan
 = "2" class = "kb_learn_more" ><p class = "kb_learn_more" ><a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >Learn
 More</a></p></td></tr></table>

</g:for_each_record></div>

</j:jelly>
```

Tópicos relacionados

Gestão de conteúdo e o mecanismo Apache Jelly

Estilo na Gestão de conteúdo

Páginas de conteúdo podem ser estilizadas com CSS, assim como qualquer site HTML.

Três elementos controlam estilos CSS:

- Folhas de estilos São registros que contêm declarações CSS.
- Temas são grupos de folhas de estilo que podem ser invocadas juntas.
- Quadros São macros de IU que definem a borda externa de blocos de conteúdo individuais conforme eles aparecem em uma página de conteúdo. Os quadros funcionam chamando definições específicas nas folhas de estilos.

Tópicos relacionados

Defina um quadro em uma folha de estilos

Crie uma macro de IU de estrutura

Folhas de estilos

Folhas de estilos são folhas de estilo em cascata (CSS) padrão que definem a aparência de todos os elementos na interface.

CSS (Cascading Style Sheets, folhas de estilo em cascata) podem ser internas (armazenadas no banco de dados) ou externas (hospedadas no servidor), com base nas necessidades organizacionais. Para definir uma folha de estilos interna, use CSS padrão no

Tradução automática

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

campo de estilo. O uso de CSS externo permite que o Sistema de gestão de conteúdo use o mesmo CSS de um site corporativo ou outro recurso on-line.

Use uma folha de estilos externa definindo uma URL que aponte para o arquivo .cssx. Se você carregar um arquivo .cssx para a plataforma, poderá fazer referência ao arquivo .cssx usando um URL.

As páginas de conteúdo não fazem referência a folhas de estilo diretamente. Para invocar uma folha de estilos, atribua a folha de estilos a um Tema usando a lista relacionada no formulário Tema.

Tópicos relacionados

Personalize um tema de design

Temas de design

Temas de design são a convergência de estrutura e estilo, tornando-os uma ferramenta crítica para criar uma interface de usuário poderosa.

Para um projeto bem-sucedido, revise o guia de estilo corporativo e comunique-se com a equipe de arte do site corporativo. Se a empresa tiver um departamento de arte ou design que mantém a identidade visual, inclua-os neste processo.

Um tema é uma coleção de uma ou mais folhas de estilo (arquivos CSS) que definem uma aparência consistente para um conjunto de páginas. Na maioria dos ambientes, muitas páginas compartilham alguns temas. Use vários temas em um site para criar diferenciadores estilísticos entre as áreas do site. Você também pode usar um único tema para criar uma aparência unificada para o site.

Tópicos relacionados

Defina um quadro em uma folha de estilos

Crie uma macro de IU de estrutura

Personalize um tema de design

Um tema é uma coleção de uma ou mais folhas de estilo (arquivos CSS) que definem uma aparência consistente para um conjunto de páginas.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os temas podem ser invocados de qualquer uma das seguintes maneiras.

- Diretamente por páginas de conteúdo.
- Como o tema padrão de um site de conteúdo.
- Na página de configuração como padrão global.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Design** > **Temas**.
2. Clique em **Nova**.
3. Digite um nome para o tema e marque-o como Ativo.
4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**

Tradução automática

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

. **Folha de estilos** a lista relacionada é exibida.

5. Use **Folha de estilos** lista relacionada para adicionar folhas de estilo ao tema.

Doctypes

O modelo de página html view_content no qual todos os CMS se baseiam é padronizado html .

O código se parece com o código-fonte HTML a seguir.

```
<!DOCTYPE HTML>
```

Se o seu site CMS não for renderizado corretamente, remova o doctype da página definindo a seguinte propriedade: *glide.html.doctype.pages*e-mail, live_feed, live_feed, live_feed_small, navigator, navpage11, image_browse

O padrão para esta propriedade é o seguinte: *glide.html.doctype.pages*e-mail de chat_desktop,live_feed,live_feed_small,navigator,navpage11,image_browse,view_content

Definir este doctype oferece estes benefícios para criar novos sites:

- Incorporar prática comum: Use uma prática que está se tornando amplamente adotada na Internet e pode impedir que determinados navegadores sejam executados no modo de peculiaridades.
- CSS e marcação mais limpos: Escreva mais CSS e marcação baseados em padrões para promover o compartilhamento de código.
- Uma etapa em direção à compatibilidade do navegador: Encontre soluções que funcionem em todos os navegadores e evite soluções alternativas específicas do navegador.

Formate um quadro

Os quadros fornecem uma maneira de gerenciar contêineres decorativos para blocos de conteúdo e quaisquer outros elementos no site. Por exemplo, um quadro pode ser um contêiner, feito de marcadores div ou span, estilizado com cantos arredondados.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Blocos de conteúdo individuais usam uma macro de IU de quadro para definir os quadros. Ao exibir um formulário de bloco de conteúdo, o **Quadro** O campo oferece uma opção entre as diferentes macros de IU de quadro. No entanto, a macro de IU do quadro não tem a definição para o quadro em seu script Jelly. Em vez disso, ele faz referência a um quadro específico, conforme definido em uma folha de estilos.

Configurar um novo quadro é um processo de duas etapas.

Procedimento

1. Defina o quadro em uma folha de estilos.
2. Crie a macro de IU do quadro para invocar a definição do quadro.

Defina um quadro em uma folha de estilos

Adicione definições de estilo para qualquer macro de IU de quadro personalizado que você criar.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada quadro tem seu próprio nome de classe.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Design** > **Folhas de estilo**.
2. Selecione uma folha de estilos para conter a definição de quadro.
   Os temas do sistema de base usam um separado **Quadros** folha de estilos.
3. Adicione o código a seguir, substituindo o nome e o estilo do quadro desejado:

```
div.FRAMENAME{border:STYLE;}
```

4. Clique em **Atualizar**.

Crie uma macro de IU de estrutura

Copie uma macro de IU de quadro existente para exibir o conteúdo em um quadro personalizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie uma macro de IU de quadro personalizada se quiser controlar o estilo do quadro com suas próprias definições de folha de estilos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Design** > **Quadros** E selecione uma das macros de IU de quadro existentes.
2. Mude o nome para corresponder ao FRAMENAME usado na folha de estilos.
3. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Inserir e permanecer** .
4. Atualize o nome do quadro no campo XML conforme mostrado:

```
<div class="FRAMENAME">
```

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
- Em qualquer formulário de bloco de conteúdo, selecione a macro de IU.
- Defina o quadro em uma folha de estilos.

Tópicos relacionados
Blocos de conteúdo

Metatags da Gestão de conteúdo

Metadados são marcadores especiais em páginas da web que contêm informações sobre a página, mas não são renderizadas com a página. Você pode definir metadados personalizados para páginas de conteúdo.

Tradução automática

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

Metadados não são perceptíveis para um visitante da página, a menos que o visitante observe o código-fonte da página. Os mecanismos de pesquisa da Web leem metadados conforme "rastreiam" a web, identificando e organizando o conteúdo. Designers de sites modernos geralmente usam meta tags para incorporar "dicas" aos mecanismos de pesquisa sobre como indexar ou rastrear o site.

Uma meta tag consiste em um marcador e um par de nome/conteúdo e é semelhante ao código a seguir.

```
<meta name="generator" content="MediaWiki 1.16wmf4" />
```

O Sistema de gestão de conteúdo permite definir marcadores no nível do site e no nível da página.

Configure um metatag no nível da página

Um marcador no nível de página é um meta marcador definido em uma página específica e incluído somente nessa página.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se uma página individual tiver um marcador específico com o mesmo nome do site, o marcador da página terá precedência.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Páginas**.
2. Abra a página .
3. Se ainda não estiver incluído, adicione **Metadados** lista relacionada ao formulário.
4. Em **Metadados** lista relacionada, clique em **Novo** .
5. Digite A. **Nome** e. **Conteúdo** para o marcador.
6. Clique em **Enviar**.

Configure um metatag no nível do site

Um marcador no nível do site é uma meta tag definida em um site e incluída em todas as páginas desse site.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se uma página individual tiver um marcador específico com o mesmo nome do marcador do site, o marcador da página terá precedência.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Sites**.
2. Abra o site.
3. Se ainda não estiver incluído, adicione **Metadados** lista relacionada ao formulário.
4. Em **Metadados** lista relacionada, clique em **Novo** .

Tradução automática

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

5. Insira um **Nome** e. **Conteúdo** para o marcador.
6. Clique em **Enviar**.

Configurar layouts baseados EM DIV

Depois de criar seu site, você pode mudar o layout do site com marcadores DIV.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Muitos layouts de página da web usam tabelas para uma aparência consistente. As tabelas são eficazes para números e estatísticas, mas podem ser limitantes para projetar outros tipos de informações. Marcadores DIV são marcadores flexíveis de elemento de bloco. Para usar marcadores DIV para layouts, atribua um ID ao marcador e atribua atributos usando CSS.

Mudar para marcadores CSS e DIV ajuda das seguintes maneiras:

- simplificar o código
- reduza a quantidade de código
- aumente a velocidade de carregamento da página
- separe o conteúdo da apresentação
- as páginas de ajuda se adaptam a diferentes resoluções de dispositivo
- facilitar o rastreamento das páginas pelos mecanismos de pesquisa
- torne o código mais compatível com os padrões de design de página da web em evolução

Um tema chamado **Tema de administração - Charcoal** Está incluído como um exemplo de layouts baseados em DIV e orientados por CSS. Para exibir o. **Tema de administração - Charcoal** Layout baseado EM DIV, conclua as etapas a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Design** > **Layouts**.
2. Clique em **Coluna Admin 1**
3. Revise o código.

Hierarquia de metadados de conteúdo

Metadados no nível da página e do site são incluídos em uma hierarquia de metadados de conteúdo.

Marcadores de nível de site e página

O CMS oferece suporte a marcadores no nível de página e de site. O comportamento do sistema é mostrar a soma de todos os marcadores de nível de página e de site. Por exemplo, se você tiver dois marcadores no site e um marcador na página, todos com nomes diferentes, verá três marcadores na página. Dois são do site e um é da página. Se o site e a página tiverem um marcador com o mesmo nome, somente o marcador da página será usado.

Tradução automática

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

Nota: O Sistema de gestão de conteúdo não é compatível com alguns metadados comumente usados. Por exemplo, você não pode usar a metatag compatível com X-UA, que permite especificar em qual versão do Internet Explorer um site deve ser renderizado.

Exemplo: Todos os marcadores têm nomes exclusivos

```
 Site Level
Name        Content
breakfast    eggs
lunch       sandwich

Page Level
Name        Content
dinner      steak

Output
Name        Content
breakfast    eggs
lunch       sandwich
dinner      steak
```

Exemplo: O marcador no nível da página substitui o marcador no nível do site

```
Site Level
Name        Content
breakfast    eggs
lunch       sandwich

Page Level
Name        Content
lunch       tacos <--- overrides site level
dinner      steak

Output
Name        Content
breakfast    eggs
lunch       tacos
dinner      steak
```

Pontos de integração da Gestão de conteúdo

Os pontos de integração usam blocos de conteúdo no CMS para vincular diferentes aplicações usando métodos estáticos e dinâmicos.

Ao usar pontos de integração, os usuários podem se conectar a diferentes sistemas a partir de uma única página. O poder do CMS é que ele pode exibir todos os dados no ServiceNow plataforma. O portal ESS, por exemplo, conecta os usuários a um catálogo de serviços, a uma base de conhecimento e a um site de relatórios de ajuda e incidentes. Cada seção contém um conjunto de links para conteúdo adicional. Blocos de lista oferecem a maneira mais fácil de exibir dados dinamicamente. Os tipos de conteúdo definem como as listas se vinculam aos dados detalhados que fazem referência.

Gerando listas do ServiceNow a plataforma é simples, especialmente se você usar filtragem. Quando o CMS foi introduzido pela primeira vez, as listas eram o único método disponível para criar sistemas de navegação para sites. Os tipos de conteúdo definem links de registro do sistema usando modelos específicos para definir a lista e os detalhes.

Tradução automática

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

- Modelo de resumo: Define a lista
- Modelo de detalhe: Define o detalhe conforme ele é renderizado em uma página.

Os modelos funcionam juntos para passar atributos de dados ou Identificador de registro exclusivo (sys_id) (sysid) em uma única página de detalhes que gerencia os dados. Qualquer variação de atributo usa o URL enviado para a página.

Entender como os tipos de conteúdo funcionam pode significar a diferença entre um site com 20 páginas versus um site com 200 páginas. Há um horário para ambos os tipos de chamadas de dados. Dependendo da tarefa, há horários apropriados para usar conteúdo estático e horários para métodos dinâmicos.

Exibir links entre elementos do sistema e URLs

Você pode exibir os links entre os elementos do sistema e os URLs deles para renderizar conteúdo mais específico em seu site.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Consulte Navegue até um registro ou módulo usando um URL Página para obter uma visão geral da sintaxe de URL no ServiceNow plataforma.

A lista de incidentes oferece um exemplo rápido de exibição de um formulário em sua própria guia. Este método de exibição ilustra como anexar a cadeia de caracteres da URL para renderizar conteúdo mais específico em seu site.

Procedimento

1. Navegar até**incidente** > **Tudo**.
2. Clique com o botão direito do mouse em uma área em branco no quadro de conteúdo e selecione **Abrir quadro em nova janela** ou **Abrir quadro em nova guia** .
   A URL retornada é semelhante a este exemplo.

   <instance_name>/incident_list.do?
   sysparm_userpref_module.b55b4ab0c0a80009007a9c0f03fb4da9

   O URL é composto pelos seguintes elementos.

   - incident_list.do? é a chamada para a lista sem parâmetros passados para ela. Explore as opções do menu de contexto e as variações de filtragem de lista para ver como a cadeia de caracteres da URL é anexada a cada ação.
   - incident_list.do?sysparm_query É um exemplo de como a exibição é passada na cadeia de caracteres da URL.
   - Incident_list.do?sysparm_query É a aparência da URL quando **agrupar por** a opção é escolhida no menu de contexto.
   - Incident_list.do?sysparm_query é o resultado da aplicação de um **a categoria é software** filtrar para a lista.

   Explore todas as opções disponíveis no menu de clique com o botão direito do mouse. Clique no próprio formulário Incidente (incident.do) para ver o que a cadeia de caracteres de URL faz quando os parâmetros são passados para ele.

Tradução automática

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

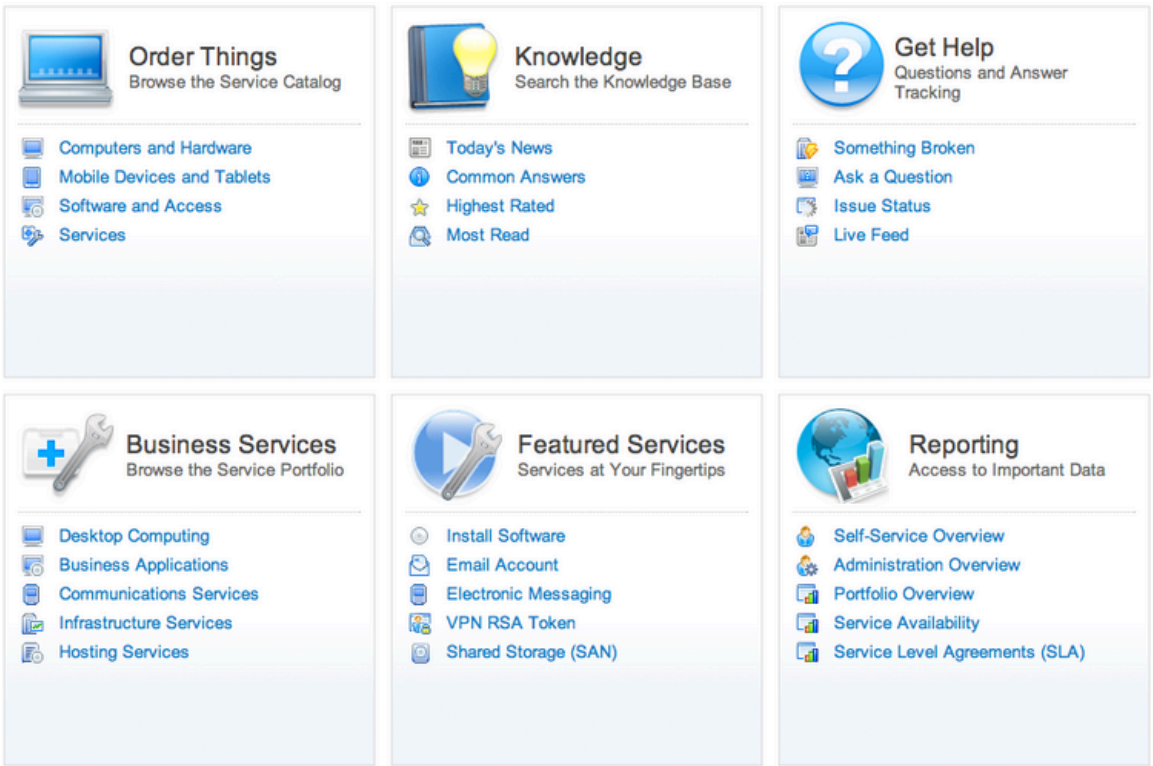
Exemplos de link de elemento

Exiba exemplos que mostram como criar um site apontando para vários dados do sistema em várias tabelas de dados diferentes.

Os exemplos a seguir ilustram a configuração do acesso aos seguintes dados do sistema.

- Conhecimento: Criação de um front-end versátil para uma base de conhecimento, desde a página de visão geral até variações nas definições de lista usadas no site.
- Catálogo: Ideias para uma experiência de compra entre empresas e consumidores que extrai vários itens e formulários do seu catálogo de serviços.
- Portfólio de serviços: Usando o portfólio de serviços de negócios para conter todos os serviços definidos oferecidos pela sua organização.
- Relatórios em destaque: Métodos para vincular aos relatórios mais importantes.

Links de exemplo para dados do sistema



Exibição de origem da página

Use as ferramentas disponíveis no navegador para exibir a página de origem do quadro e entender quais barras de endereço de URL passam entre os conjuntos de quadros do sistema.

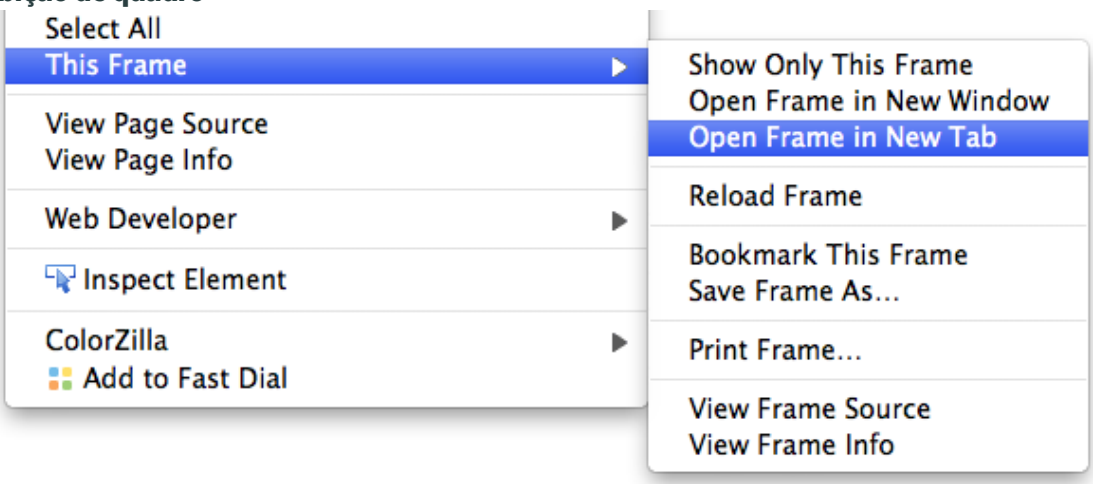
O navegador Firefox, por exemplo, tem a opção de ferramentas de desenvolvedor. Esta opção fornece uma maneira fácil de exibir registros renderizados no quadro de conteúdo principal (gsft_main) do ServiceNow plataforma. Firefox cria menus e links rapidamente para registros dentro do sistema.

Esta funcionalidade do Firefox é útil ao percorrer a seção de itens de menu.

Tradução automática

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

Exibição de quadro

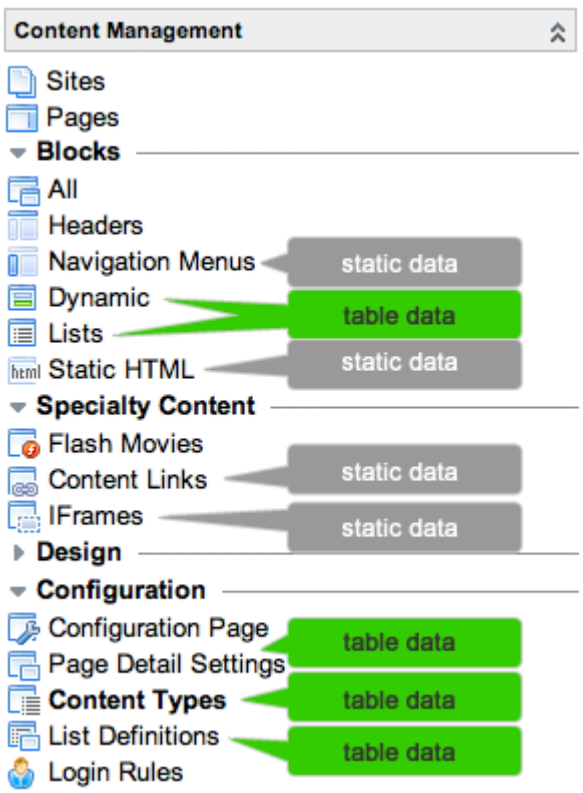


Métodos estáticos

Métodos estáticos na aplicação CMS foram criados para facilitar o uso.

A gestão de menus baseada em formulário e a edição de código WYSYWIG podem ser úteis para usuários avançados e de nível básico. A capacidade técnica dos especialistas no assunto (SMEs) para gerenciar o idioma do seu site pode variar consideravelmente. Permitir que os SMEs gravem o conteúdo e ter um recurso técnico gerencie o menu de vinculação acelera a criação de links no sistema.

Métodos estáticos e dinâmicos



Links do Menu de navegação

Use modelos do sistema de base para agrupar links semelhantes para posicionamento na página. Embora a terminologia seja diferente (seções de menu e itens de menu), esse tipo de vinculação

Tradução automática

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

se comporta da mesma forma que os links de conteúdo. Para obter mais informações sobre como criar um bloco de menu de navegação, consulte Crie um bloco de menu de navegação.

Detalhes HTML estático

Blocos de conteúdo que são úteis para áreas administradas por desenvolvedores não familiarizados com HTML ou marcação. Qualquer pessoa familiarizada com marcação pode usar blocos dinâmicos porque eles são extensíveis. Para obter mais informações sobre HTML estático, consulte Usando blocos de conteúdo .

Links de Conteúdo

Os predecessores dos menus de navegação de quando o CMS foi introduzido pela primeira vez. Use links de conteúdo para criar links de navegação definindo vários links de conteúdo na mesma categoria. Em seguida, chame os links como uma lista que faz referência à tabela Link de conteúdo [content_link].

Detalhes do iFrame

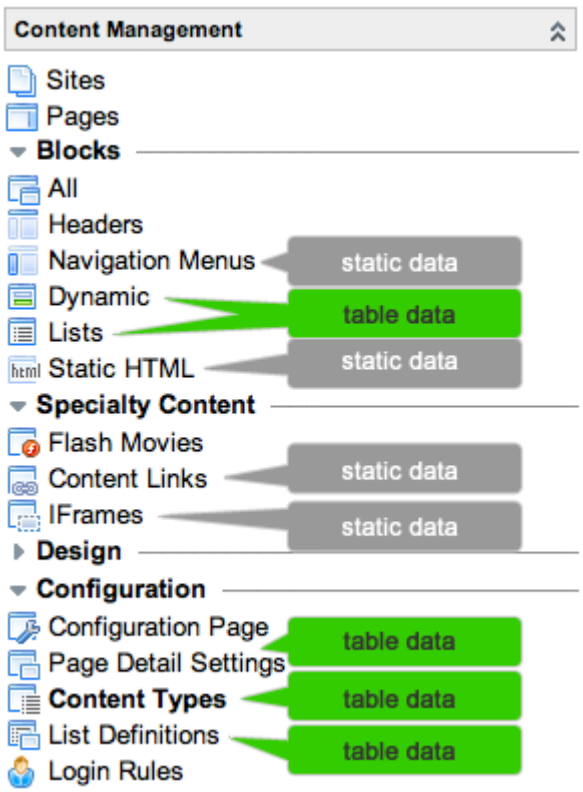
Usado dinamicamente e estaticamente em todo o sistema. Usá-los é uma maneira fácil de trazer qualquer formulário ou lista para suas páginas CMS. Para obter mais informações sobre métodos iFrame, consulte Usando blocos de conteúdo .

Métodos dinâmicos

Embora os métodos estáticos sejam uma ferramenta de navegação poderosa, você tem mais controle sobre a renderização de dados usando os métodos dinâmicos.

Código comum de referência no sistema para facilitar a manutenção a longo prazo do site. As habilidades de codificação são úteis ao implementar métodos dinâmicos.

Métodos estáticos e dinâmicos



Blocos dinâmicos

Esses blocos são onde reside a maior parte do seu trabalho. Para obter mais informações, consulte Configurar blocos dinâmicos.

Quadros

Tradução automática

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

Os quadros são feitos para serem embalagens decorativas em torno de qualquer bloco no sistema. Eles são mencionados com blocos dinâmicos porque os quadros são essencialmente macros de IU com a categoria de **Quadro** . Os quadros aplicam o. (corpo) para um bloco e defina onde o bloco será inserido quando renderizado na página.

Listas

As listas geram links para registros com base nas regras de filtragem que você define. As listas podem ser classificadas para apresentação por qualquer campo no registro correspondente. As listas ajudam a complementar a navegação e extrair dados de fora do CMS. Para obter mais informações, consulte Personalize o bloco de lista.

Tipos de conteúdo

Os tipos de conteúdo fornecem controle específico do site de como os dados do sistema definidos como modelos são renderizados. A renderização de listas é considerada primeiro (modelos de resumo). A próxima consideração é o modelo detalhado, que permite o controle sobre a renderização do registro.

Definições de Lista

As definições de lista permitem estender os padrões de modelo de resumo definidos no nível do site. Usado com quadros as definições de lista renderizam os mesmos dados de forma diferente com base no posicionamento na página ou no site. Para obter mais informações, consulte Configurar definições de lista.

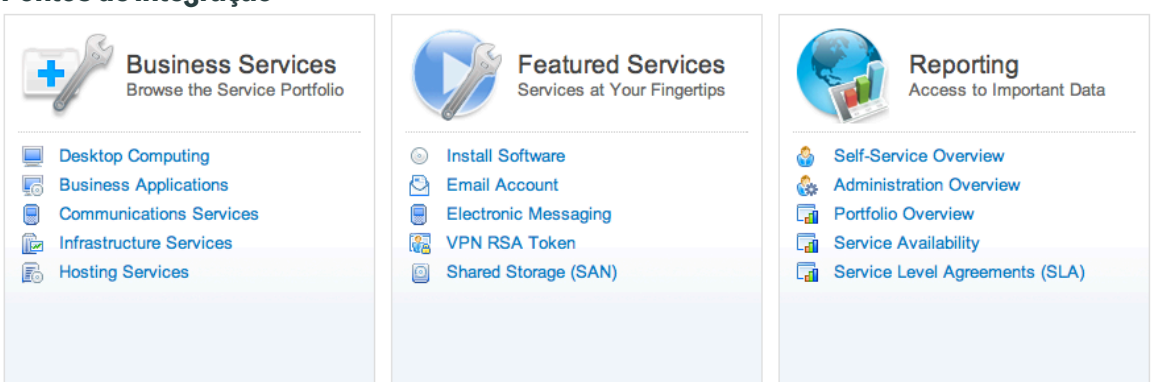
Conteúdo Detalhado

Conteúdo detalhado nas configurações de detalhes da página) são blocos que exibem o conteúdo de um documento existente como um bloco em uma página de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Configure um bloco de conteúdo detalhado.

Pontos de integração de exemplo

Cada elemento na página é vinculado a um ponto de URL específico.

Pontos de integração



Serviços de negócio Links para uma página de conteúdo (página do CMS referenciada: Portfólio de serviços de negócios, URL: (business_service_category.do) que extrai a página inicial do catálogo de serviços do sistema para um quadro na área de conteúdo. Cada link nesta seção usa a página Navegar por categoria, em que você passa o nome da categoria para retornar resultados.

- URL do iFrame da página de destino: catalog_home.do?sysparm_nameofstack
- Nome do quadro da página de destino: gsft_main
  - **Computação de desktop** URL: Category_browse.do?category: Computação de desktop
  - **Aplicações de negócios** URL: Category_browse.do?category: Aplicações de negócios
  - **Serviços de comunicações** URL: Category_browse.do?category: Serviços de comunicação

Tradução automática

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

- **Serviços de infraestrutura** URL: Category_browse.do?category: Serviços de infraestrutura
- **Serviços de hospedagem** URL: Category_browse.do?category: Serviços de hospedagem

Serviços em Destaque Links para uma página de conteúdo que extrai um pequeno subconjunto de serviços para um iFrame.

- URL do iFrame: com.glideapp.servicecatalog_category_view.do?sysparm_parent=d67c446ec0a80165000335aa37eafbc1&sysparm_view=
- Nome do quadro: `gsft_main`
  - **Instalar software** URL: catálogo.do?uri: com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=10d69689c611227600ffeba41c664824
  - **Conta de e-mail** URL: catálogo.do?uri: com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=d67a86b6c0a80165009386c752cd4a09
  - **Envio de mensagens eletrônicas** URL: catálogo.do?uri: com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=533798810a0a0b2600f1a03593e19058
  - **Token RSA da VPN** URL: catálogo.do?uri: com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=d67b099ac0a80165019d0c276b772502
  - **Armazenamento compartilhado (SAN)** URL: catálogo.do?uri: com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=cedd458a0a0a0b8300c3b1e32e7a3ac2

Emissão de relatórios Links para uma página de conteúdo que extrai a página de relatórios para um iFrame. Todos os links neste menu aproveitam as páginas iniciais no sistema, o que cria um problema com o URL home.do. Nos links a seguir, observe que ../ é usado para criar uma URL relativa fora da definição home.do site do CMS. Sem esse caminho, a página inicial do site seria renderizada no iFrame.

- URL do iFrame: `report_home.do`
- Nome do quadro: `gsft_main`
  - **Gestão de custos Visão geral** URL: ../home.do?sysparm_userpref_homepage
  - **Administração Visão geral** URL: . ./home.do?sysparm_userpref_homepage: 8b7b11f6c611228901ff3fcfbdb3cc8f
  - **Visão geral do portfólio** URL: catalog_home.do?sysparm_view
  - **Disponibilidade do serviço** URL: . ./home.do?sysparm_userpref_homepage: 8e772000a0a0bad00c38eb7e68b93d0
  - **Acordos de nível de serviço (ANS)** URL: . ./home.do?sysparm_userpref_homepage: 757e86a30a0006d4010a68516398d1

Teste de Gestão de conteúdo

Teste seu site para garantir que todas as páginas sejam exibidas corretamente, os links vão para o endereço especificado e as imagens não sejam corrompidas. É importante testar o site conforme você o constrói. Não espere até pouco antes do lançamento para começar o teste.

Além disso, teste os modelos conforme você os cria para que todos os problemas sejam resolvidos antes de criar outro conteúdo com base nos modelos. Recrute o maior número de pessoas possível para ajudá-lo a testar.

Aqui estão algumas diretrizes gerais de teste de site:

Tradução automática

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

- Teste nos navegadores e plataformas que os visitantes do seu site usam
- Teste em vários monitores (por exemplo, LCD e CRT)
- Exiba páginas usando resoluções de tela diferentes
- Exiba páginas usando diferentes configurações de cor
- Teste toda a navegação e os links
- Itens de teste que podem ser baixados (por exemplo, arquivos PDF)
- Teste a funcionalidade de pesquisa
- Testar a segurança do site
- Se necessário, teste a acessibilidade (para obter diretrizes, consulte Iniciativa de acessibilidade do site do W3C)

Pesquisa global na Gestão de conteúdo

Quando você adiciona pesquisa global a um site CMS, dois blocos de resultados de pesquisa diferentes podem ser exibidos, dependendo da função do usuário: Global ou nenhum global.

As funções são definidas em **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de Texto Global**.

- Resultados da pesquisa (global): Para usuários com permissão para usar a pesquisa global no conjunto de quadros normal. O conjunto de quadros normal é definido como a interface de usuário padrão não CMS com o conjunto de quadros.
- Resultados da pesquisa (sem global): Para usuários sem permissão para usar a pesquisa global. Pesquisa somente a base de conhecimento e o catálogo.

A barra de pesquisa de cabeçalho e o bloco dinâmico Pesquisar no sistema de base manipulam automaticamente as permissões e direcionam o usuário para os resultados de pesquisa apropriados. No sistema de base, os blocos de resultado da pesquisa são implantados na mesma página de conteúdo de resultados da pesquisa.

Para que a pesquisa global funcione corretamente, é importante garantir que o PADRÃO direcione os usuários para uma página de conteúdo funcional. Caso contrário, os resultados da pesquisa global serão vinculados ao conjunto de quadros, não às páginas no site do CMS.

Nota: A pesquisa global é semelhante à interface do usuário do conjunto de quadros normal e está vinculada às mesmas funções (Definir propriedades de pesquisa de texto global).

Resultados da Pesquisa (Globais)

Antes de usar o. **Resultados da pesquisa (global)** bloco dinâmico, definir Configurar tipos de conteúdo um resultado de pesquisa é clicado para controlar o comportamento. Se nenhum tipo de conteúdo for definido para uma tabela, selecionar um link nessa tabela renderizará os resultados de acordo com **PADRÃO** tipo de conteúdo. É uma boa prática apontar **PADRÃO** Tipo de conteúdo para uma página com um bloco detalhado normal "Documento atual". Defina o detalhe do tipo de conteúdo (**Modelo de detalhe** (Campo) para ter apenas um iFrame.

. **Resultados da pesquisa (sem global)** o bloco dinâmico não requer nenhuma configuração adicional.

Tradução automática

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

Tradução do CMS

Você pode traduzir sites CMS ativando plug-ins de internacionalização e traduzindo manualmente cadeias de caracteres de interface personalizadas.

Duas tabelas oferecem suporte à tradução de um site CMS para outros idiomas.

- Campo/nome traduzido [sys_translated]: Armazena cadeias de caracteres compartilhadas ou comumente usadas em um site. Estes incluem nomes de seção de menu, nomes de item de menu, nomes de trilha do site, nomes de link e links de menu do rodapé. Plug-ins de internacionalização normalmente fornecem traduções para essas cadeias de caracteres. Consulte Localização do Sistema .
- Texto traduzido [sys_translated_text]: Armazena traduções de cadeia de caracteres exclusivas que você cria ao traduzir elementos de interface manualmente. Consulte Exporte e edite registros de tradução .

Exibir um site do CMS traduzido

Ative um plug-in de internacionalização, que fornece uma maneira rápida de ver cadeias de caracteres traduzidas para menus, trilhas e links do CMS. Para uma tradução completa, você deve traduzir a instância manualmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este exemplo explica como exibir um site traduzido em japonês.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Em **Vá para** filtro, selecione **Nome** insira I18N E pressione a tecla Enter.
3. Ative ambos **I18N - Traduções em japonês** e o. **I18N: Plug-in de internacionalização da Gestão de conhecimento v2** plug-ins.
4. Atualize o navegador.
5. Em **Idioma** Em Configurações do sistema, selecione **Japonês** .
6. Navegue no site para ver as cadeias de caracteres de idioma traduzidas.
7. Navegue até o Portal ESS em http://Instance Name.service-now.com/ess/ .
8. Navegue pelo site para ver as cadeias de caracteres de idioma traduzidas no Portal ESS.

Tópicos relacionados

Suporte à internacionalização de idioma

Portal de serviços

Portal de serviços permite que você crie uma experiência de portal de autoatendimento compatível com dispositivos móveis para seus funcionários ou clientes. Portal de serviços. ServiceNow AI Platform recurso que está ativo por padrão e interage com partes da plataforma para que os usuários possam acessar os recursos da plataforma por meio de portais.

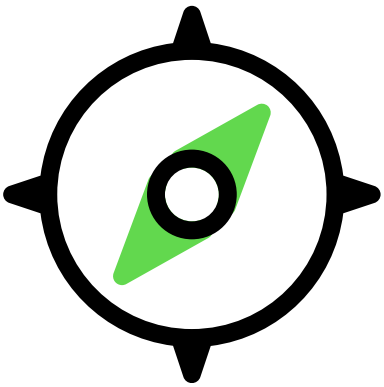
https://player.vimeo.com/video/1088513009?h=944a2d483d&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

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

Desenvolvedores iniciantes e especialistas e podem configurar portais usando Portal de serviços. Usuários menos técnicos podem fazer mudanças de configuração básicas na IU usando o Editor de Identidade Visual e outros componentes de Portal de serviços. Usuários mais avançados podem editar e estender portais, páginas e widgets. Usuários especialistas podem usar a ferramenta Editor de widget para escrever scripts para potencializar um portal e até mesmo criar aplicações da Web avançadas no ServiceNow AI Platform.

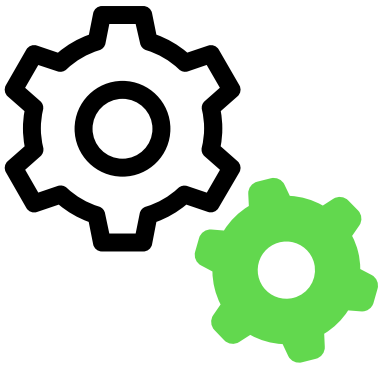
Iniciar

Explorar



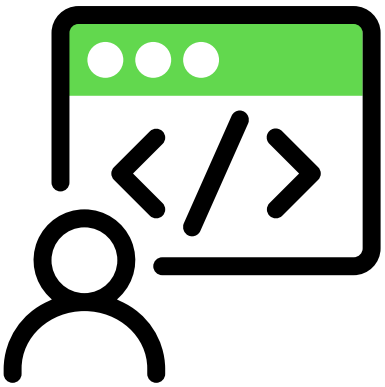
Saiba mais sobre como administradores, desenvolvedores e usuários finais usam portais criados com Portal de serviços.

Configurar



Planeje e configure seu portal.

Desenvolver widgets



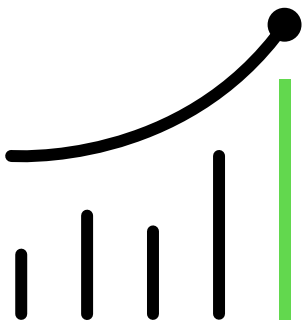
Desenvolva widgets personalizados usando AngularJS, Bootstrap e a API ServiceNow.

Melhorar o SEO



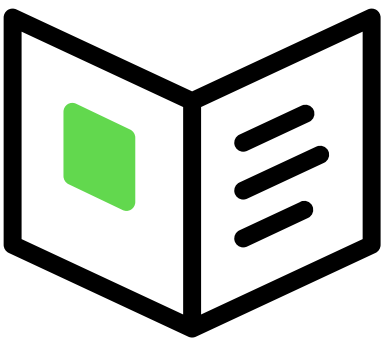
Torne as páginas do portal público mais fáceis de encontrar, melhorando como os mecanismos de pesquisa externos indexam e classificam as páginas.

Analisar



Obtenha informações para otimizar seu portal.

Referência



Obtenha detalhes sobre propriedades, variáveis SCSS e muito mais.

Tradução automática

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

Solucionar problemas e obter ajuda

- Para saber mais sobre o que há de novo e o que mudou em Zurich, consulte Notas de versão Portal de serviços .
- Ou responda perguntas no ServiceNow AI Platform fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Portal de serviços

Esteja você adaptando um portal de sistema de base ou desenvolvendo um portal personalizado, saiba mais sobre os recursos disponíveis que ajudam a fornecer um portal de autoatendimento que aumenta a produtividade e a satisfação de seus funcionários ou clientes.

Benefícios

Benefício	Recurso	Função
Crie rapidamente um portal de autoatendimento com uma experiência do usuário envolvente e amigável para dispositivos móveis usando uma IU modular e fácil de usar.	• Designer do Portal de serviços • Identidade visual e estilos • Widgets	Desenvolvedor
Capacite os usuários com autoatendimento, evite problemas e impulsione a produtividade e a satisfação do usuário fornecendo acesso simples e imediato aos recursos.	• Catálogos de serviços • Bases de conhecimento • Bate-papo do agente	Administrador
Conecte os usuários ao que eles estão procurando em uma experiência de pesquisa avançada e de nível do consumidor.	Pesquisa com IA	Administrador
Melhore como os mecanismos de pesquisa externos indexam e classificam as páginas do portal público para torná-las mais fáceis de encontrar.	Otimização do mecanismo de pesquisa	Administrador
Monitore métricas e interações para entender melhor a experiência do usuário de um portal e identificar como melhorá-la.	Análise da experiência do usuário	Administrador
Controle quem acessa seu portal e o que eles podem ver.	Segurança	Administrador

Noções básicas sobre o Portal de serviços

Portal de serviços fornece uma estrutura de interface do usuário modular para a criação rápida e fácil de portais de aplicações e painéis para a plataforma. Ele ajuda desenvolvedores e administradores não técnicos a criar experiências de usuário atraentes e envolventes que impulsionam a adoção de aplicações empresariais críticas por parte dos funcionários.

Tradução automática

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

Como usar Portal de serviços

Portal de serviços É uma aplicação incluída na IU da plataforma, no entanto, inclui uma camada visual para você fazer a maior parte da configuração. No navegador de aplicações, navegue até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** para exibir a página de configuração.

. Portal de serviços a página de configuração fornece uma maneira exclusiva e intuitiva de exibir todas as partes do seu portal e como elas interagem umas com as outras. A página de configuração permite que você aproveite uma visualização em tempo real ao definir as configurações do portal. Use cada um dos blocos na página inicial de configuração para montar os diferentes componentes do seu portal.

Se você preferir o layout da plataforma para configuração Portal de serviços Você ainda tem a opção de criar os componentes do portal na IU da plataforma. As duas opções não são separadas. Tudo o que você cria no Portal de serviços A página de configuração também aparece em uma tabela na IU da plataforma.

Quem pode usar Portal de serviços

Vários tipos diferentes de usuários podem configurar um portal.

- Codificação limitada: Portal de serviços O foi projetado para que até mesmo usuários com capacidade de codificação limitada ou conhecimento da IU da plataforma possam configurar um portal.
- ServiceNow Usuários com conhecimento do ServiceNow A plataforma pode criar portais, configurar redirecionamentos de URL e exibir todos os componentes do portal em uma tabela. A maioria das configurações do portal ocorre no Portal de serviços página de configuração, mas em circunstâncias específicas, Portal de serviços os administradores podem precisar fazer configurações adicionais diretamente na plataforma.
- Personalizações avançadas e criação de novos widgets são tarefas para um desenvolvedor ou alguém que entende AngularJS e Twitter Bootstrap.

Em todos os casos, o usuário que configura um portal deve ter **administrador** ou **sp_admin** função.

Conceitos básicos

Você deve ter um conhecimento básico de todos os seguintes componentes que compõem um portal:

- Temas : Os temas definem a aparência de todo o portal, mas podem ser substituídos por outras configurações de estilo.
- Páginas : As páginas controlam onde e como você armazena o conteúdo do portal. As páginas não têm um relacionamento definido com registros do portal, elas simplesmente existem.
- Widgets : Componentes em Portal de serviços são chamados widgets. Você pode usar modelos HTML, CSS, scripts de cliente, scripts de servidor e quaisquer dependências de JavaScript para definir o que um widget faz. Do ponto de vista do AngularJS, widgets são essencialmente um superconjunto de uma diretiva angular.
- A maioria dos dados no Portal de serviços é gerenciada em diferentes locais em todo o sistema.

  Por exemplo, se você estiver criando um portal de conhecimento, os dados existirão no Portal de serviços, mas os artigos de conhecimento serão criados e gerenciados na

Tradução automática

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

aplicação Conhecimento. O mesmo é verdadeiro para qualquer outro tipo de conteúdo que você planeja aproveitar. Entenda quais tabelas contêm e controlam os dados com os quais você está trabalhando em Portal de serviços.

Antes de começar

Leve o seguinte em consideração antes de configurar Portal de serviços:

- Para quem você está construindo seu site e por quê?
- Que informações você deseja incluir em seu site?
- Qual você deseja que a experiência móvel seja para os usuários?
- Quais aplicações de plataforma você planeja usar em seu portal?

  Você pode usar partes da plataforma, como artigos de conhecimento e itens do catálogo, como o conteúdo do seu portal.

  Por exemplo, se você estiver criando um portal de conhecimento, o conteúdo será exibido em Portal de serviços, Mas os artigos de conhecimento são criados e gerenciados na aplicação Conhecimento. O mesmo é verdadeiro para qualquer outro tipo de conteúdo que você planeja aproveitar. É importante reservar um tempo para entender a estrutura da tabela de dados para se familiarizar com o conteúdo.

- Seu catálogo de serviços é personalizado? Scripts de cliente de catálogo e políticas de IU só funcionam em Portal de serviços se eles usarem Mobile GlideForm API , portanto, talvez você precise fazer algumas mudanças.

Recursos adicionais

Portal de serviços é construído usando várias tecnologias bem conhecidas. Use os seguintes sites como recursos para ajudá-lo a entender e configurar seu portal:

- Inicialização do Twitter
- Flexbox CSS 3
- AngularJS

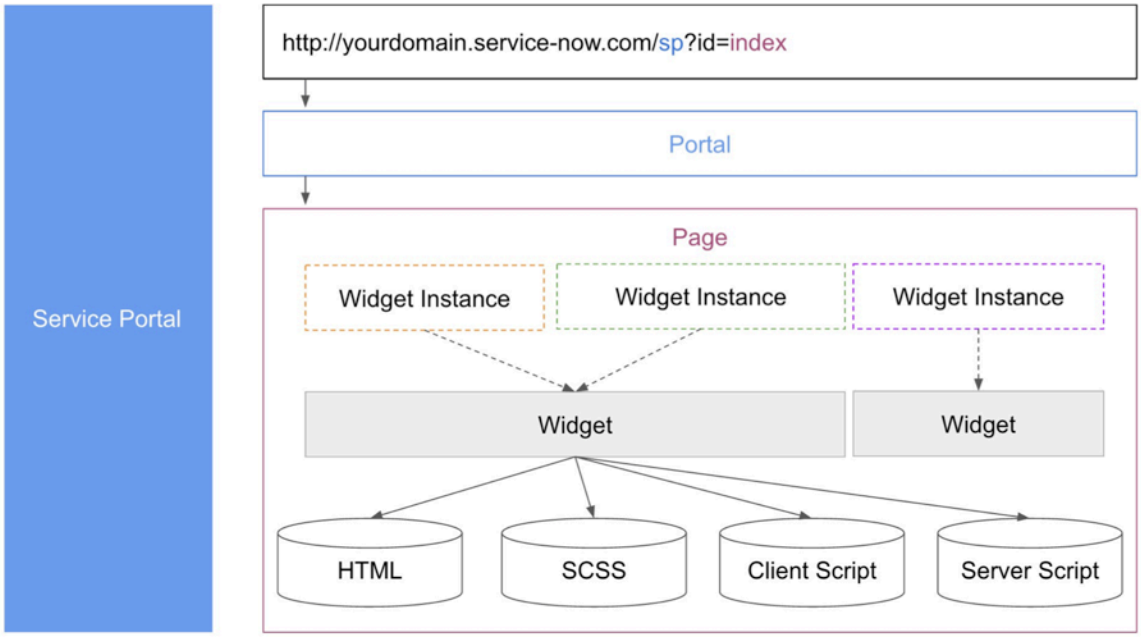
Conceitos principais do Portal de serviços

Portal de serviços contém duas partes: uma estrutura e um portal. A estrutura é composta por um conjunto de APIs, serviços Angular, diretivas e ferramentas que ajudam a criar portais. O portal é um grupo de páginas vinculadas por IDs de página.

Tradução automática

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

Portal de serviços diagrama de visão geral



Depois de inserir um URL , a estrutura usa o sufixo e escolhe o portal apropriado para determinar o tema e as configurações. Em seguida, ele carrega a página inicial do portal padrão configurada, a menos que o URL tenha um ID especificado.

Cada widget adicionado a uma página se torna sua própria instância. Uma instância de widget é basicamente a aplicação de um widget em uma página. Como os widgets são reutilizáveis e podem aparecer em páginas diferentes para fazer coisas diferentes, a manifestação de um widget em uma página é chamada de instância de widget. A página é carregada com conteúdo representado por widgets.

As instâncias de widget obtêm sua lógica do modelo de widget de base, scripts de cliente, scripts de servidor e, dependendo do widget, CSS.

Página de configuração do Portal de serviços

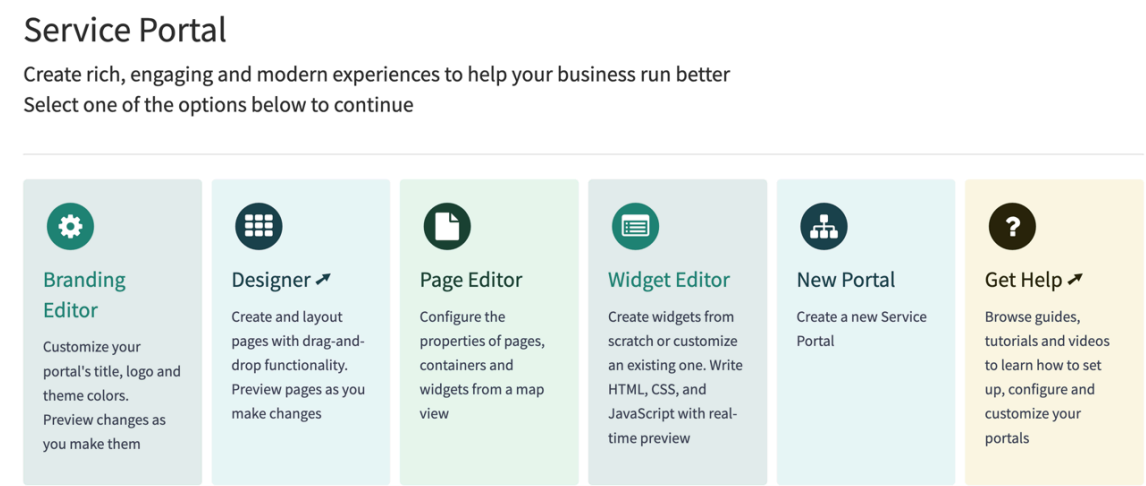
Mais Portal de serviços a configuração pode ser acessada por meio do Portal de serviços página principal da página de configuração.

Em sua instância, acesse Portal de serviços página de configuração navegando até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**. A página de configuração do Portal de serviços é aberta em uma nova guia no navegador.

Tradução automática

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

Página de configuração do Portal de serviços



Você também pode acessar a página de configuração anexando seu URL com sp_config. Por exemplo, https://<instance name>.service-now.com/sp_config .

Use cada opção no Portal de serviços página de configuração para configurar as diferentes partes do seu portal.

Navegação de página em Portal de serviços Por URL

Você pode navegar até um portal ou uma página no Portal de serviços Usando um URL.

Portal de serviços Os URLs têm a seguinte estrutura:

```
https://<instance>/<portal suffix>/<guest language>/<keywords>?id=<page id>&lang=<language>&<page parameters>
```

Elemento	Descrição
instância	Endereço da Web exclusivo e seguro para cada instância. O formato padrão é https://<instance name>.service-now.com .
sufixo do portal	Sufixo estabelecido para o portal. Por exemplo, /sp .
idioma do convidado	O ID do idioma do portal. Por exemplo, es Para espanhol. A página retornará no idioma especificado se o idioma estiver ativo e o usuário que acessa a página for um usuário convidado.
palavras-chave	Palavras-chave legíveis que melhoram a otimização do mecanismo de pesquisa (SEO) e as taxas de cliques para páginas públicas. URLs legíveis também ajudam os usuários a entender o que esperar de uma página para páginas públicas e não públicas. Por exemplo, https://<instance>/kb/en/faq/what-is-a-cookie . Para obter mais informações, consulte Adicione palavras-chave legíveis aos URLs da página.
id	O ID da página para navegar na estrutura do portal. Por exemplo, "índice" .
idioma	O ID do idioma do portal. Por exemplo, idiomas Para espanhol. A página retornará no idioma solicitado se o idioma estiver ativo e o usuário que acessa

Tradução automática

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

Elemento	Descrição
	a página for um usuário convidado ou um usuário autenticado sem um conjunto de preferências de idioma.
parâmetros de página	Algumas páginas exigem parâmetros adicionais para carregar conteúdo dinâmico pesquisando um registro (tabela, sys_id). Encontre Sp.getParameter chama um script de servidor de widget para ver os parâmetros que um widget usa. Para obter mais detalhes sobre esse método, consulte GlideSPScriptable - Com escopo . Se você não incluir esses parâmetros adicionais quando necessário, poderá obter um Você não está autorizado ou o registro não é válido mensagem de erro.

Por exemplo, o URL de uma página da base de conhecimento pública em espanhol em Portal de serviços pode ser https://<instance>/sp/es/faq/what-is-a-cookie .

Nota: Se você usar o controle de versões do artigo com Gestão de conhecimento- Portal de serviços Plug-in (com.snc.knowledge_serviceportal), você deve adicionar o número da versão do artigo ao URL para abrir um artigo de conhecimento no sistema de base ou nos portais de conhecimento. Por exemplo, em vez de acessar um artigo usando a URL https://<instance>/sp?id: Kb_article&sys_id: KB0000005 , você deve incluir o número da versão do artigo: https://<instance>/sp?id: Kb_article&sys_id: KB0000005%20V1.0 . Para saber mais, consulte Controle de versões do artigo .

Referência a um ID de página

Widgets e referência de opções de instância de widget Portal de serviços Páginas que usam o ID da página. Por exemplo, um link para a página sc_home em um modelo HTML de widget pode aparecer da seguinte forma:

```
<div><a href="?id=sc_home">${Order something...}</a></div>
```

Content Management e Portal de serviços

Portal de serviços é uma alternativa atraente para o Sistema de Gestão de Conteúdo (CMS) com uma experiência do usuário refinada. Ele não duplica a funcionalidade do CMS ou da IU da plataforma. Os usuários que têm experiências sofisticadas fornecidas por meio do CMS podem precisar investir tempo na transição para Portal de serviços, especialmente se a implementação do CMS incluir formulários Catálogo de serviços complexos e personalizados.

Portal de serviços compatibilidade com sites CMS existentes

ServiceNow continua a oferecer suporte ao CMS nas versões atuais e futuras. Se você tiver sites do CMS e ativar Portal de serviços na sua instância, os sites do CMS continuarão a funcionar, já que o CMS e o Portal de serviços são aplicações separadas.

Diferenças entre Portal de serviços e CMS

Portal de serviços é uma alternativa ao CMS baseada em tecnologias mais modernas. As principais diferenças incluem:

Tecnologia subjacente

Tradução automática

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

O CMS usa Jelly, que não é uma tecnologia amplamente usada. Portal de serviços em vez disso usa AngularJS , JavaScript do lado do servidor, HTML e CSS. Quaisquer scripts que usam Jelly não funcionam em Portal de serviços. Criar widgets em Portal de serviços requer conhecimento de AngularJS.

Camada visual

O CMS usa iFrames que podem ser difíceis de trabalhar, limitados em termos de estilo e suscetíveis a problemas de atualização. Como alternativa, Portal de serviços é uma aplicação autocontida que acessa dados de outras tabelas na plataforma. Isso permite um controle preciso sobre o estilo e o design dinâmico.

Móvel

Ao contrário do CMS, Portal de serviços é otimizado para um ambiente móvel. Por esse motivo, o seguinte se aplica ao ambiente Portal de serviços :

- Todos os scripts usados em Portal de serviços só podem usar APIs compatíveis com um ambiente móvel. Por exemplo, algumas APIs usadas em seus scripts de cliente Catálogo de serviços podem não ser compatíveis. Para obter uma lista de APIs compatíveis, consulte Portal de serviços e client scripts.
- Portal de serviços os formulários aceitam no máximo duas colunas. Como resultado, todos os formulários Catálogo de serviços altamente personalizados, como itens de catálogo e produtores de registro que usam contêineres e conjuntos de variáveis, devem ser simplificados para funcionar em um layout de duas colunas.

Se estiver fazendo a transição para o Portal de serviços, revise o seguinte recurso: Client para celular GlideForm (formulário g) script e migração .

Para entender como os principais componentes do CMS são configurados em Portal de serviços, consulte a tabela a seguir.

CMS e componentes do Portal de Serviço

componente CMS	Portal de serviços equivalente
Site de conteúdo	Portal
Página de conteúdo	Página
Tipos de conteúdo	Os tipos de conteúdo vinculam uma tabela a uma página de conteúdo. Em Portal de serviços, os tipos de conteúdo não são mais necessários. Os dados do registro são consultados e exibidos usando widgets do sistema de base. Você pode adicionar widgets a qualquer número de Portal de serviços páginas. Saiba mais: Usando widgets do portal.
Layout e dropzones	Em Portal de serviços, as páginas são compostas de contêineres, linhas e colunas. Saiba mais: Páginas.

Tradução automática

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

CMS e componentes do Portal de Serviço

componente CMS	Portal de serviços equivalente
Bloco de conteúdo	Um bloco de conteúdo é uma parte reutilizável de conteúdo. Em Portal de serviços, os blocos de conteúdo são substituídos por widgets. Saiba mais: Usando widgets do portal.
Catálogo de serviços	Catálogo de serviços páginas são renderizadas usando o widget de Item do Catálogo SC em Portal de serviços. Por esse motivo, Catálogo de serviços formulários como itens de catálogo e produtores de registro são compartilhados entre a implementação do CMS e Portal de serviços. Se você tiver um Catálogo de serviços altamente personalizado, talvez precise investir tempo na simplificação de seus itens Catálogo de serviços e scripts de cliente para que eles sejam renderizados conforme o esperado em Portal de serviços. Saiba mais: Catálogo de serviços formulários em Portal de serviços.
Tema	Tema
CSS	CSS

Personalizações do CMS e Catálogo de serviços

Portal de serviços vem com widgets do sistema de base para lidar com casos de uso comuns e para exibir dados de registro. Mesmo que não haja nenhum caminho de migração direto do CMS para Portal de serviços, pode haver alguns itens, como itens de catálogo ou artigos de conhecimento, que são renderizados conforme o esperado em Portal de serviços sem qualquer esforço.

No entanto, como Portal de serviços é compatível com um ambiente móvel, talvez você precise modificar formulários e scripts personalizados. Esta abordagem garante que os itens sejam exibidos bem em um dispositivo móvel e apresentem uma melhor experiência do usuário. Antes de fazer a transição para Portal de serviços, talvez você precise:

- Refatorar scripts de cliente usados em seu CMS/Catálogo de serviços para usar APIs móveis e objetos globais compatíveis. Para obter uma lista de APIs compatíveis, consulte Portal de serviços e client scripts.
- Crie widgets para substituir macros de IU e outros scripts sem suporte. Se estiver usando uma Macro de IU em um formulário de item do catálogo e fazendo referência a valores no formulário, você poderá usar a seguinte solução alternativa: Substitua um Catálogo de serviços script de formulário com um widget.

Tradução automática

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

- Simplifique todos os formulários complexos usados em Catálogo de serviços para caber no layout de formulário de duas colunas Portal de serviços.
- Considere qual versão oferece suporte à funcionalidade necessária. Convém atualizar sua instância antes da transição para garantir que você tenha os recursos do sistema de base necessários.

CMS para Portal de serviços transição

Seu CMS pode incluir formulários complexos e personalizações que não são renderizados conforme o esperado em Portal de serviços. Use este guia para entender a melhor forma de modificar seu CMS e Catálogo de serviços implementação do Portal de serviços e para entender como uma conversão pode afetar seus usuários.

Se você estiver pensando em fazer a transição do CMS para Portal de serviços certifique-se de entender o impacto da mudança para um ambiente móvel. Revise Client para celular GlideForm (formulário g) script e migração .

Nota: Para obter informações sobre como redirecionar usuários do CMS para Portal de serviços, consulte Como redirecionar automaticamente usuários que navegam para qualquer página do CMS para o Portal de serviços [KB0722455] artigo na Base de conhecimento do Now Support.

Nível de suporte e ações de transição

componente CMS	Suporte Portal de serviços	Possíveis ações de transição
Pesquisas de dados	O componente do lado do cliente de uma pesquisa de dados não é compatível com Portal de serviços. No entanto, a pesquisa de dados é aplicada na plataforma quando um registro é enviado ou atualizado em Portal de serviços.	Pesquisas de dados não são aplicadas no Portal de serviços, O registro é atualizado conforme o esperado na IU da plataforma quando enviado ou atualizado no Portal de serviços. Se o CMS for usado somente por solicitantes, essa limitação pode não afetar sua implementação.
Blocos de conteúdo	Como os blocos de conteúdo usam Jelly, eles não são compatíveis com Portal de serviços .	Em Portal de serviços blocos de conteúdo são substituídos por widgets. Widgets são componentes altamente personalizáveis que podem consultar dados de registro, exibir e atualizar registros e coletar entrada do usuário. Os widgets do sistema de base geralmente cobrem a maioria dos casos de uso. Assim como você adiciona blocos de conteúdo a uma página no CMS, você pode adicionar widgets a uma página usando Portal de serviços Designer.

Tradução automática

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

componente CMS	Suporte Portal de serviços	Possíveis ações de transição
Macros de IU	Como as macros de IU usam Jelly, elas não são compatíveis com Portal de serviços.	• Em Portal de serviços, Você pode usar widgets em vez de Macros de IU. Os widgets do sistema base geralmente cobrem a maioria dos casos de uso, mas para soluções personalizadas, você pode desenvolver novos widgets usando o AngularJS. • Se sua implementação incluir macros de IU no Catálogo de serviços formulários que fazem referência a outros campos ou variáveis no formulário, você pode incorporar o widget em um Catálogo de serviços variável. Saiba mais: Substitua um Catálogo de serviços script de formulário com um widget.
Ações de IU	Todas as ações de IU do lado do servidor são compatíveis com Portal de serviços embora `SetRedirectURL()` as operações são ignoradas porque Portal de serviços os formulários manipulam o redirecionamento de uma maneira diferente da plataforma. O widget de formulário ignora todas as ações de IU marcadas como Cliente.	• Refatorar todas as ações de IU a serem removidas `SetRedirectURL()` operações. • Verifique se as ações de IU não estão marcadas como cliente.
Client scripts de catálogo	Somente opções de Tipo de IU **Portal de serviços/Mobile** e. **Todos** são compatíveis. Tipo de IU **Desktop** não é compatível com Portal de serviços. Para obter uma lista de APIs compatíveis, consulte Portal de serviços e client scripts.	• Atualize seus scripts para remover APIs de cliente incompatíveis. • Verifique se o Tipo de IU de script está definido como **Portal de serviços/Mobile** ou **Todos** .

Tradução automática

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

componente CMS	Suporte Portal de serviços	Possíveis ações de transição
	Nota: Chamadas JavaScript síncronas não são compatíveis com Portal de serviços e devem ser substituídos por chamadas assíncronas. Por exemplo, o. `GetXMLWait()` O método da classe GlideAjax não é compatível com Portal de serviços. Em vez disso, use um dos seguintes métodos assíncronos compatíveis: • `GetXML (retorno de chamada de função)` • `GetXMLAnswer(retorno de chamada de função)` Para obter informações adicionais sobre GlideAjax, consulte GlideAjax . Para entender o impacto da atualização do CMS para funcionar em um ambiente móvel, revise Client para celular GlideForm (formulário g) script e migração .	
Políticas de IU	As políticas de IU com script só podem usar APIs compatíveis com Portal de serviços. Para obter uma lista de APIs compatíveis, consulte Portal de serviços e client scripts.	Atualize seus scripts para remover APIs de cliente incompatíveis.
Variáveis do Catálogo de serviços	Catálogo de serviços as variáveis são compatíveis com Portal de serviços com as seguintes exceções: • Macros de IU e tipos de variáveis de Páginas de IU não são compatíveis. • Scripts de validação para variáveis não são compatíveis. Os tipos de validação compatíveis incluem: ◦ . **Obrigatório** campo no formulário de variável. ◦ Variáveis somente leitura. ◦ Todos os campos em **Disponibilidade** do formulário de variável.	• Se incorporar um widget em um formulário de item do catálogo, você poderá usar o tipo de variável Macro de IU. Saiba mais: Substitua um Catálogo de serviços script de formulário com um widget. • Se estiver usando variável com anotações, certifique-se de testar seus itens do catálogo em Portal de serviços para garantir que o texto de ajuda seja exibido conforme o esperado.

Tradução automática

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

componente CMS	Suporte Portal de serviços	Possíveis ações de transição
	• O tamanho de variável padrão não é compatível. • Não há suporte para expandir e recolher texto de ajuda. Em vez disso, o **Texto de ajuda** e. **Instruções** Os campos definidos na guia Anotações no formulário de variável são sempre expandidos. . **Marcador de ajuda** não é exibido. • A variável Coletor de listas é exibida como uma lista de seleção em vez de uma caixa de listagem no Portal de serviços.	
Guias de pedidos	Guias de pedido em Portal de serviços Use o widget Guia de pedido.	Guias de pedido grandes podem causar problemas de desempenho no Portal de serviços. Se você tiver guias de pedido grandes, poderá: • Divida-os em várias guias de ordem. • Simplifique as variáveis usadas nas guias de pedido. • Como uma solução temporária, você pode renderizar o. Catálogo de serviços Item usando um iFrame. Consulte Catálogo de serviços formulários em Portal de serviços.
Produtores de registro	Produtores de registro são usados em Portal de serviços com as seguintes diferenças: • A ordem de classificação dos itens do catálogo nos produtores de registro não é respeitada. • Os valores de data não respeitam o fuso horário quando o produtor de registro envia um registro.	Certifique-se de testar todos os produtores de registro usados em Portal de serviços para garantir que eles se comportem conforme o esperado.
Cenários de login e redirecionamentos	No CMS, você usou a inclusão de script CMSEntryPage para definir cenários de login. Em vez disso, Portal de serviços Usa a inclusão de script SPEntryPage e as propriedades do sistema relacionadas para definir cenários de login. Redirecionamentos	Em Portal de serviços Defina o comportamento de login modificando a inclusão de script SPEntryPage e definindo as propriedades do sistema.

Tradução automática

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

componente CMS	Suporte Portal de serviços	Possíveis ações de transição
	não são compatíveis com Portal de serviços.	Para obter mais informações, consulte Single Sign-on, logins e redirecionamentos de URL.
Catálogo de serviços formulários	Catálogo de serviços formulários como itens do catálogo e produtores de registro são renderizados em widgets em um layout de duas colunas. Formulários complexos podem não ser exibidos conforme o esperado. • Somente as configurações de contêiner de nível superior são atendidas. Se houver outros contêineres no contêiner de nível superior, eles serão renderizados como uma única coluna. Se houver divisões de contêiner ou contêineres aninhados nesses contêineres adicionais, eles serão renderizados como uma única coluna. Um contêiner de nível superior não é secundário de nenhum outro contêiner. • Pode haver no máximo duas colunas em Portal de serviços. Se sua implementação incluir formulários com mais de duas colunas, os campos serão reorganizados em duas colunas no Portal de serviços. • Conjuntos de variáveis são tratados como contêineres. Todas as regras listadas anteriormente se aplicam a conjuntos de variáveis, bem como a todos os contêineres dentro delas. • O tamanho da variável padrão não é compatível com Portal de serviços.	• Simplifique todos os formulários complexos em seu Catálogo de serviços. • Como uma solução temporária, você pode renderizar o. Catálogo de serviços Item usando um iFrame. Consulte Catálogo de serviços formulários em Portal de serviços.
Carrinho	. Portal de serviços Inclui um widget Carrinho de compras do sistema de base.	Use o widget Carrinho de compras.

Recursos compatíveis no Portal de serviços

Portal de serviços é uma camada de apresentação alternativa para a plataforma. Como tal, nem todos os recursos da plataforma são estendidos para Portal de serviços. Considere sua aplicação completa e as habilidades de Portal de serviços antes de fazer investimentos consideráveis.

Tradução automática

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

Não compatível no momento

Domain Separation nos níveis 1 a 3. No entanto, Portal de serviços o inclui suporte para separação de domínio no **Somente dados** nível. Para obter mais informações, consulte Suporte a aplicações para separação de domínios e. Domain Separation e Portal de serviços.

Nenhum plano para oferecer suporte

- Em menções
- Cliques/pop-ups
- HTML incorporado fora dos campos HTML
- Listas integradas
- Macros de IU
- Formatadores
- Ações de IU marcadas como **Cliente**
- Variáveis do Catálogo de contêiner aninhado
- Assistentes de pesquisa
- OpenFrame

Catálogo de serviços formulários em Portal de serviços

Catálogo de serviços os formulários são renderizados em Portal de serviços widgets em um layout de duas colunas. Formulários complexos podem não ser exibidos conforme o esperado.

Recomendações ao criar Catálogo de serviços formulários

Use as recomendações a seguir como um guia para criar formulários escaláveis que podem ser usados em ambas as aplicações:

- Manter formulários simples. Porque formulários com vários contêineres, conjuntos de variáveis e scripts de cliente nem sempre são exibidos conforme esperado em Portal de serviços mantenha os formulários curtos para eliminar problemas de conversão e depuração.
- Pense em dispositivos móveis. Qualquer suporte para Scripts de cliente de catálogo ou políticas de IU de catálogo é o mesmo que no dispositivo móvel. Revise o seguinte recurso: Client para celular GlideForm (formulário g) script e migração .

Renderização de formulário no Portal de serviços

Contêineres e conjuntos de variáveis em Catálogo de serviços os formulários são traduzidos em um layout de duas colunas quando implementados em Portal de serviços. Catálogo de serviços os formulários são renderizados em Portal de serviços usando as seguintes regras:

- Somente as configurações de contêiner de nível superior são atendidas. Se houver outros contêineres no contêiner de nível superior, eles serão renderizados como uma única coluna. Se houver divisões de contêiner ou contêineres aninhados nesses contêineres adicionais, eles serão renderizados como uma única coluna. Um contêiner de nível superior não é secundário de nenhum outro contêiner.

Tradução automática

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

- Pode haver no máximo duas colunas em Portal de serviços. Se sua implementação incluir formulários com mais de duas colunas, os campos serão reorganizados em duas colunas no Portal de serviços.
- Conjuntos de variáveis são tratados como contêineres. Todas as regras listadas anteriormente se aplicam a conjuntos de variáveis, bem como a todos os contêineres dentro delas.
- O tamanho da variável padrão não é compatível com Portal de serviços.

Para outros formulários na plataforma, a exibição determina como o formulário é exibido no Portal de serviços. Para tabelas do sistema de base, o formulário é aberto no Portal de serviços usando o. **Portal de serviços** Exibições de formulário de tabela.

Conversões de layout de exemplo

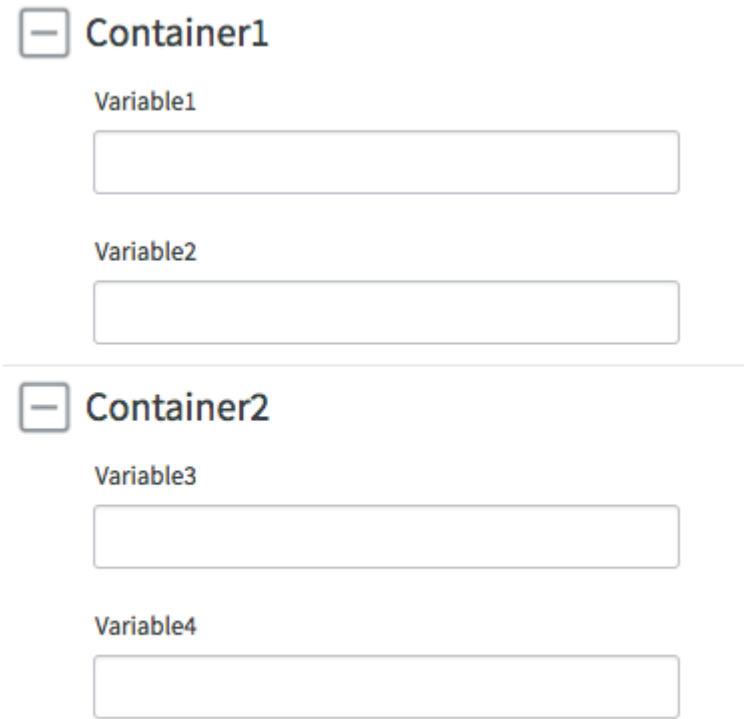
Os exemplos a seguir demonstram como Catálogo de serviços os formulários são exibidos em Portal de serviços.

Formulário de coluna única

. Catálogo de serviços formulário com:

- Dois contêineres.
- Um layout de coluna única.

Catálogo de serviços formulário



Em Portal de serviços, o layout de coluna única é renderizado conforme o esperado.

Tradução automática

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

Resultado do Portal de serviços

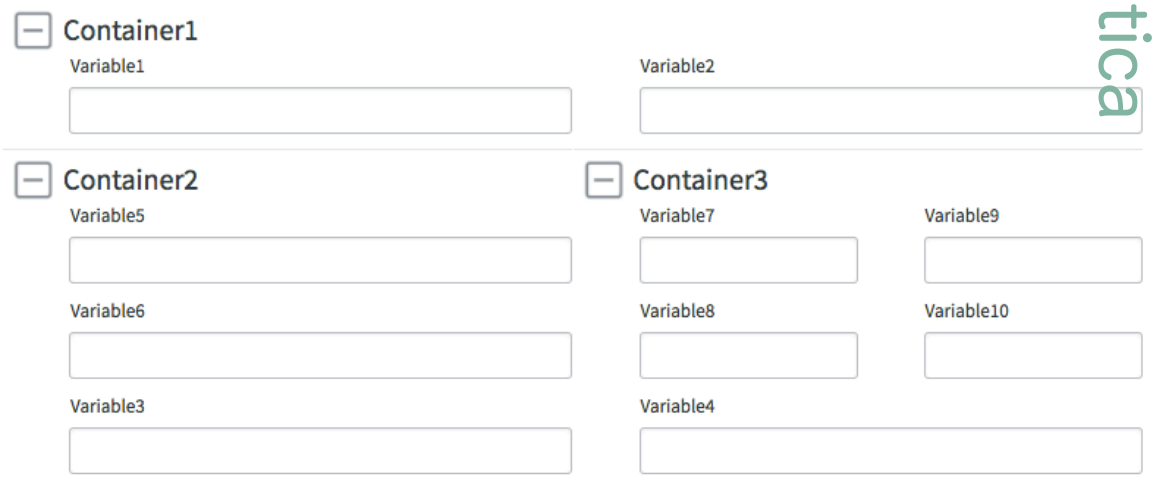


Layout de duas colunas com subcontêineres

. Catálogo de serviços formulário com:

- Um contêiner com um layout de duas colunas.
- Um subcontêiner com um layout de coluna única.
- Um subcontêiner com um layout de duas colunas.

Catálogo de serviços formulário

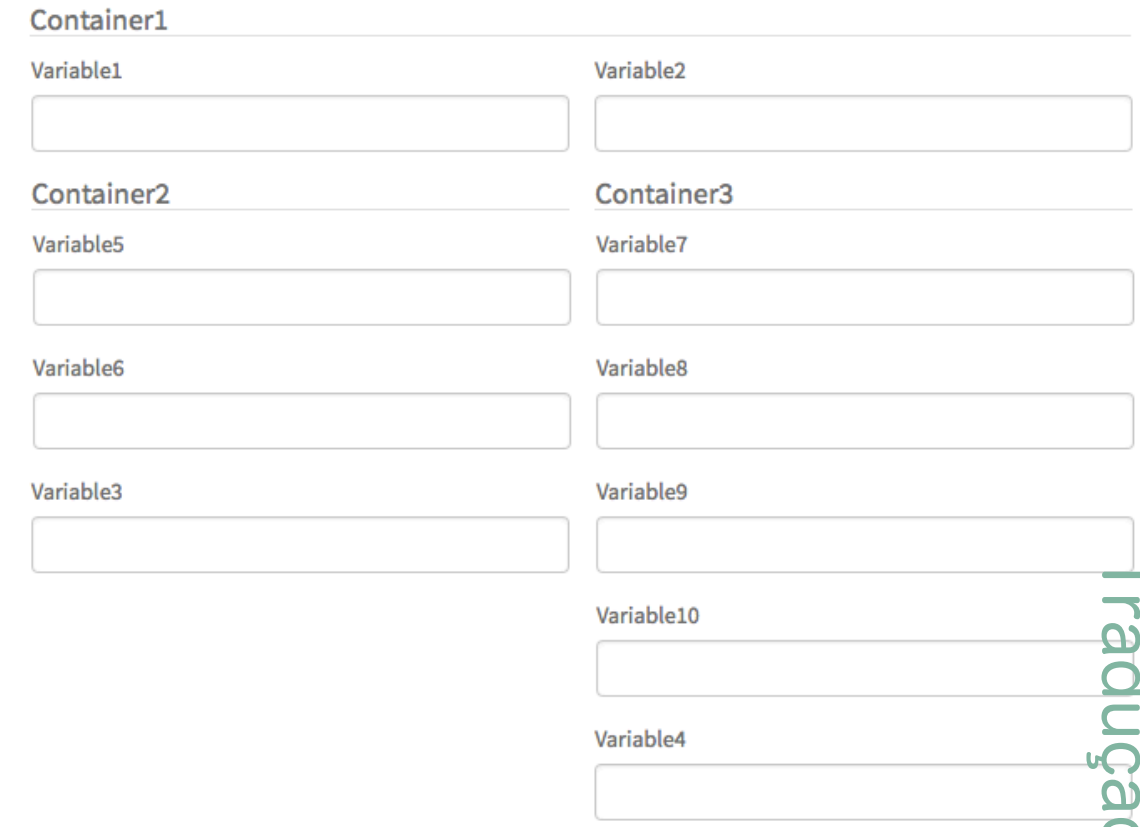


Em Portal de serviços, a configuração de layout de duas colunas do subcontêiner é ignorada. O subcontêiner é renderizado como uma única coluna.

Tradução automática

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

Resultado do Portal de serviços



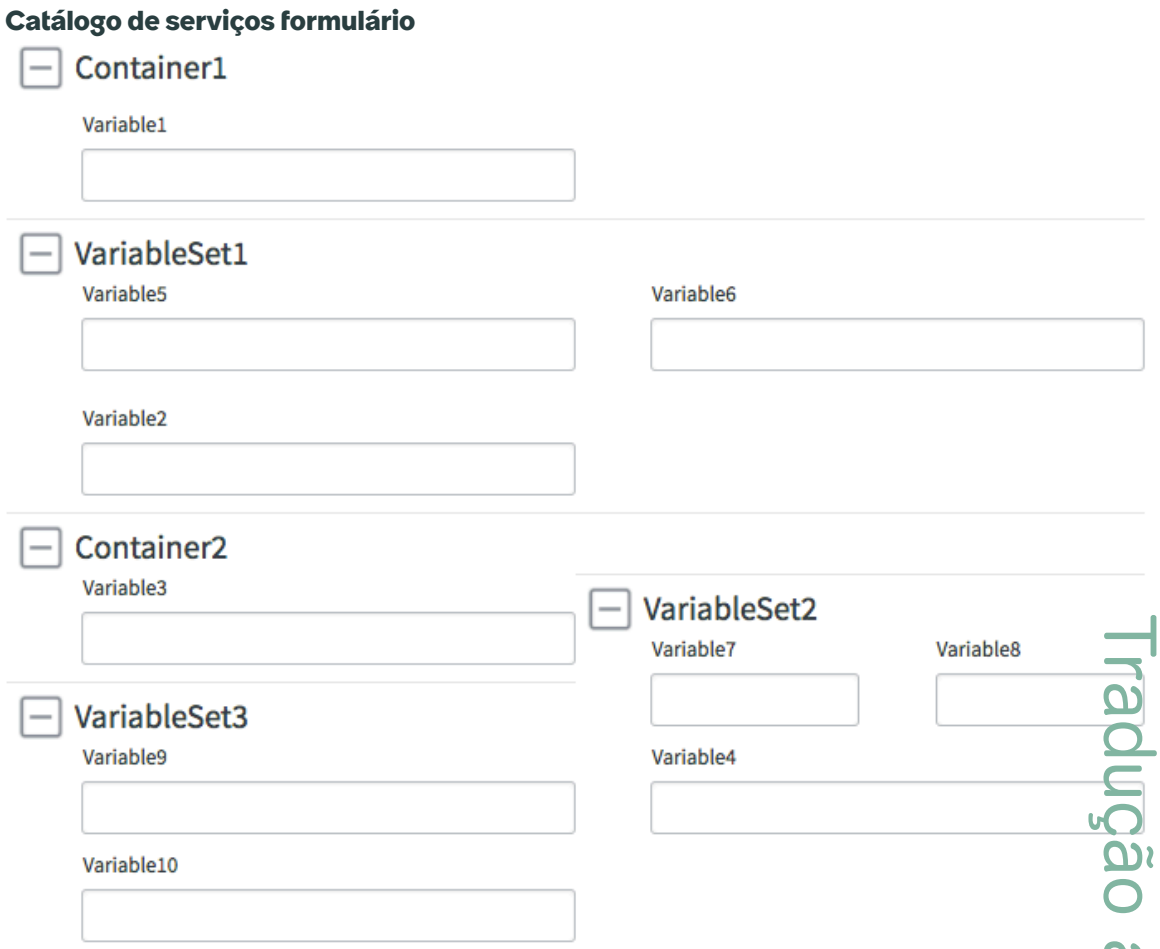
Layout de duas colunas com conjuntos de variáveis e subcontêineres

. Catálogo de serviços formulário com:

- Contêineres com layouts de coluna única e de duas colunas.
- Conjuntos de variáveis com um layout de duas colunas em contêineres.

Tradução automática

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

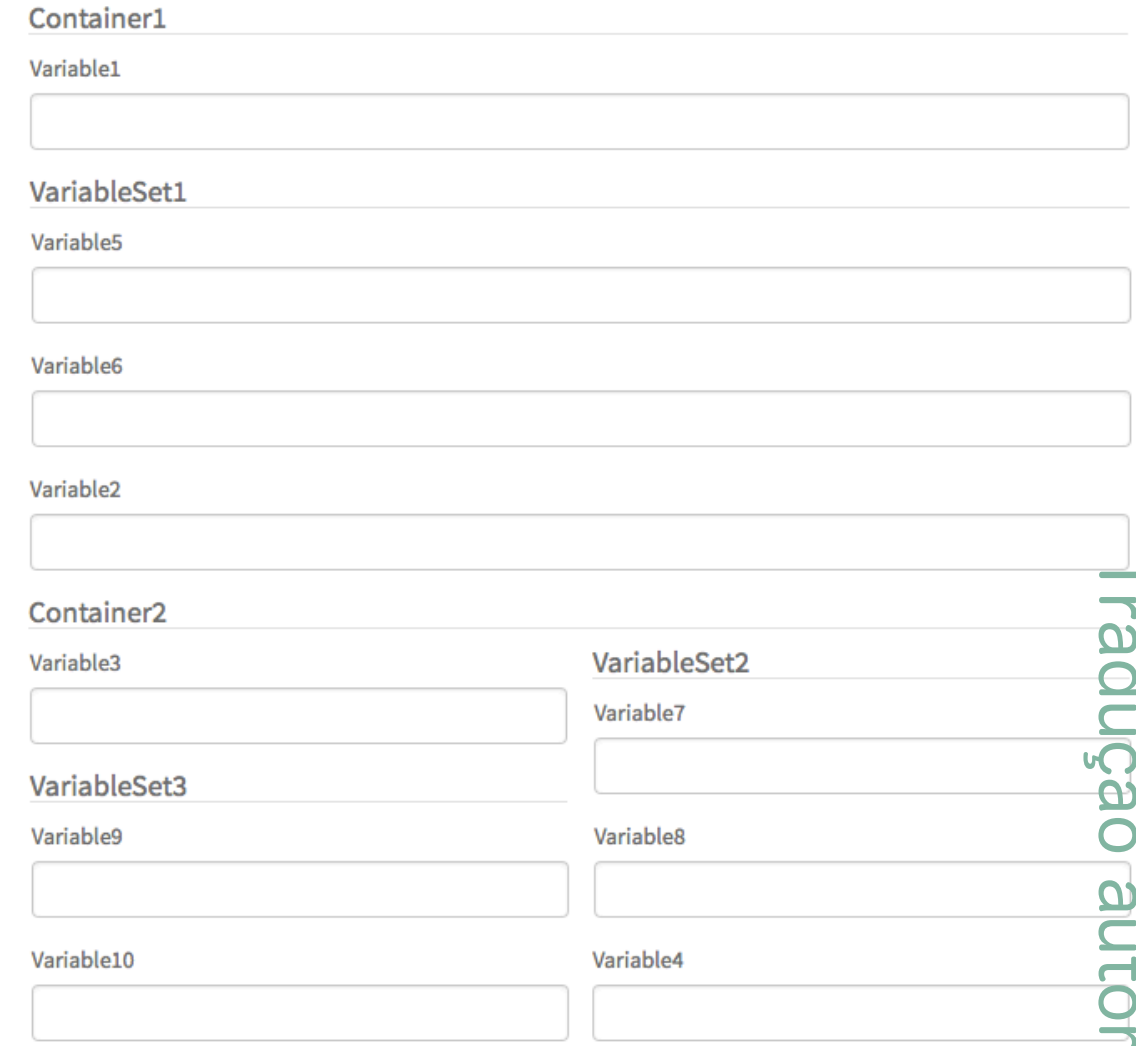


Em Portal de serviços, as configurações de layout de duas colunas dos conjuntos de variáveis são ignoradas quando dentro de uma coluna de contêiner.

Tradução automática

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

Resultado do Portal de serviços



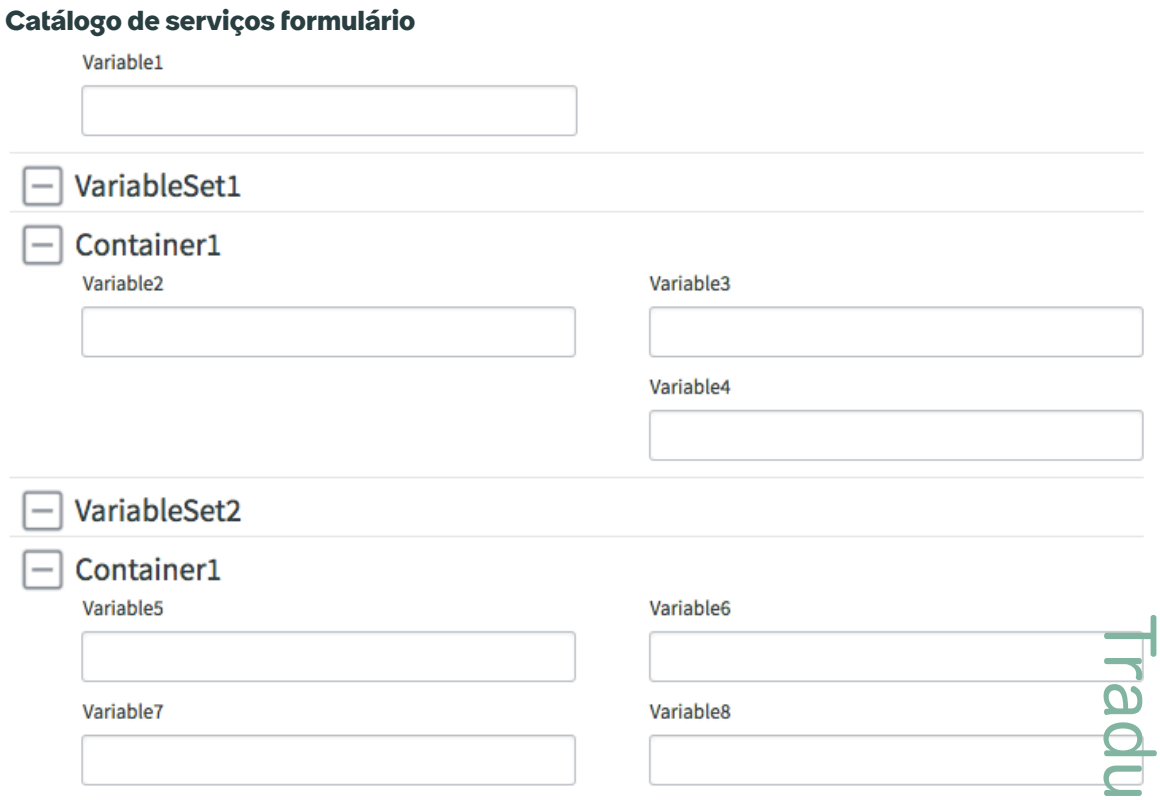
Tradução automática

Contêineres em conjuntos de variáveis

. Catálogo de serviços formulário com:

- Conjuntos de variáveis com layouts de coluna única.
- Um contêiner com um layout de coluna única com um contêiner dividido em um conjunto de variáveis de coluna única.
- Um contêiner com um layout de duas colunas em um conjunto de variáveis de coluna única.

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

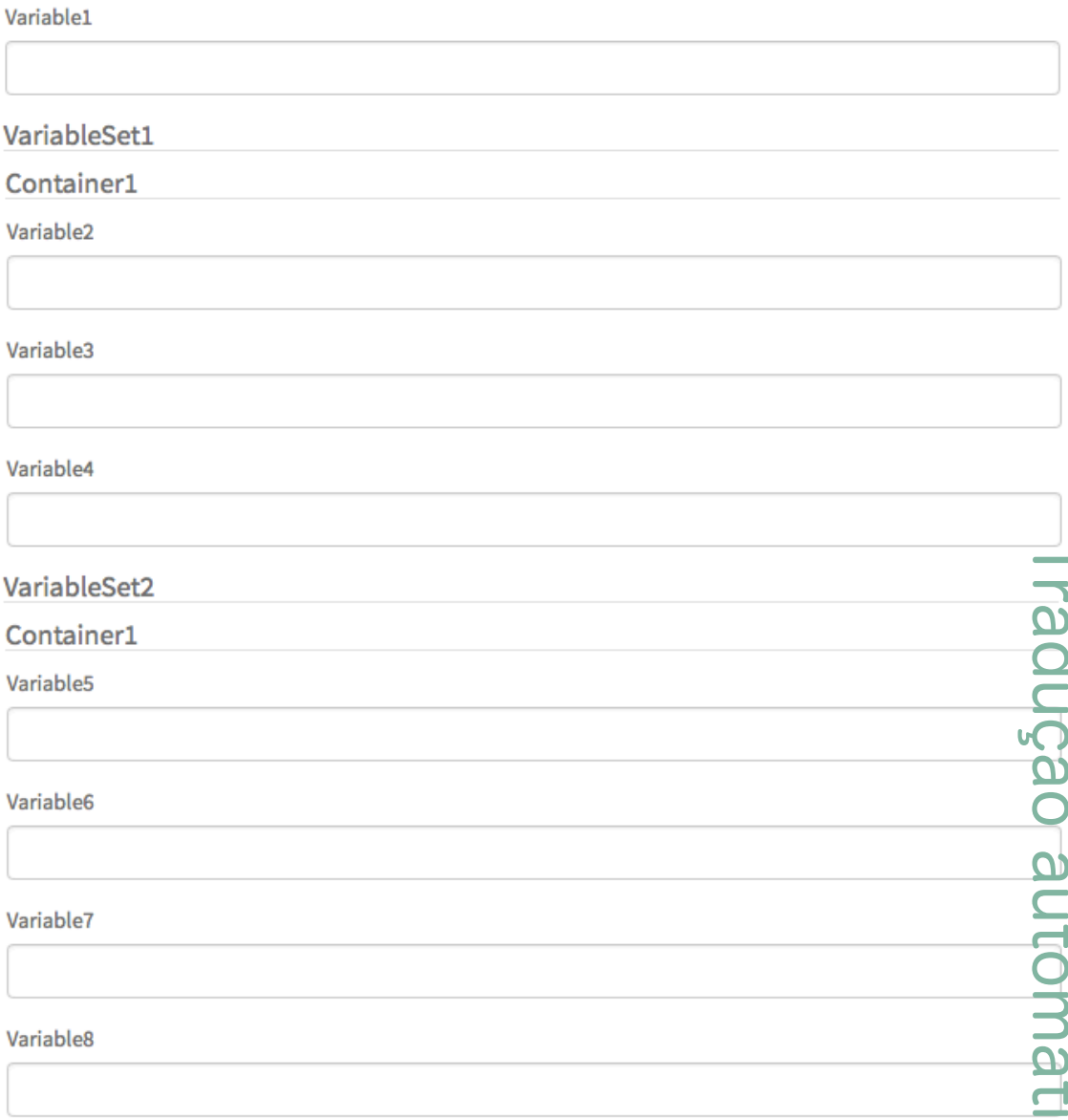


Em Portal de serviços, as configurações de divisão de contêiner e contêiner de duas colunas são ignoradas quando dentro de um conjunto de variáveis de coluna única.

Tradução automática

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

Resultado do Portal de serviços



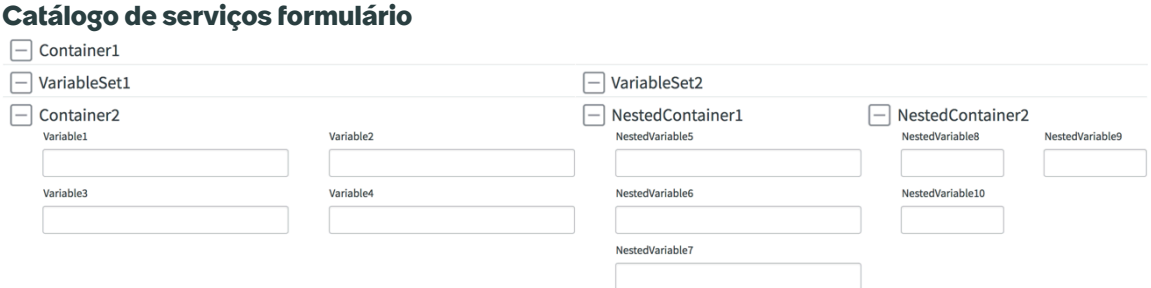
Tradução automática

Contêineres aninhados

. Catálogo de serviços formulário com:

- Contêineres que contêm conjuntos de variáveis.
- Conjuntos de variáveis que contêm contêineres aninhados.

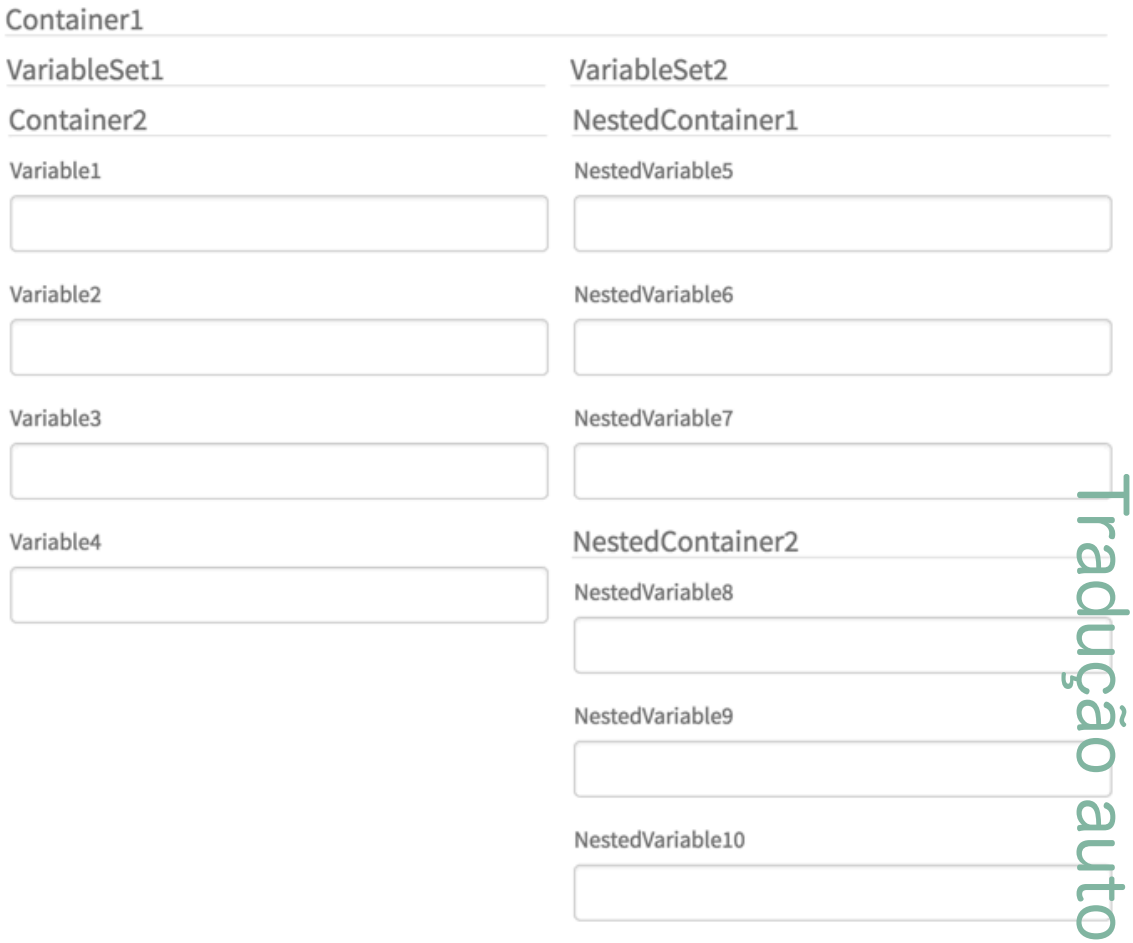
Catálogo de serviços formulário



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

Em Portal de serviços a formatação de contêiner aninhado é ignorada e exibida como uma única coluna.

Resultado do Portal de serviços



Renderize um formulário complexo em Portal de serviços Usando um iFrame

Porque formulários complexos não são exibidos conforme esperado em Portal de serviços, você pode renderizar itens do catálogo, produtores de registro e guias de pedido no Portal de serviços Usando um iFrame. Esta solução alternativa é uma solução temporária para habilitar seu Portal de serviços para funcionar conforme o esperado enquanto você simplifica qualquer complexo Catálogo de serviços formulários.

Ao renderizar itens em um iFrame em Portal de serviços as seguintes limitações se aplicam:

- Em itens do catálogo e produtores de registro, o ícone de anexo não está visível. Como resultado, os usuários não podem anexar arquivos durante o envio. Como solução alternativa, você pode adicionar o botão de anexo ao seu formulário.
- O clique para o ícone de passar o mouse não está disponível.
- Os formulários não são otimizados para um ambiente móvel.

Para obter mais informações, consulte Catálogo de serviços no Portal de serviços publique em Comunidade ServiceNow.

Nota: Certifique-se de fazer mudanças em um ambiente de teste antes de atualizar sua instância de produção.

Tradução automática

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

Portal de serviços e client scripts

Você pode usar scripts de cliente e scripts de cliente de catálogo no Portal de serviços Se o Tipo de IU estiver definido como **Portal de serviços/Mobile** ou **Todos** . Scripts de cliente e scripts de cliente de catálogo são usados com o widget de formulário e o widget de item do catálogo SC, em vez de um controlador de cliente de widget.

Antes de sinalizar um script como **Mobile/Portal de serviços** ou **Todos** Certifique-se de que você esteja usando somente as APIs para celular. Definindo um client script como **Mobile** não garante que funcionará, ele simplesmente sinaliza que o script deve ser tentado pelo aplicativo para celular ou pelo Portal de serviços. Muitos de seus scripts de cliente existentes podem ser definidos como **Todos** Desde que as chamadas de API sejam compatíveis com o ambiente de script do cliente móvel.

Os tópicos nesta seção exigem conhecimento avançado de codificação e compreensão de Portal de serviços APIs.

Verificando o tempo de execução do desktop versus dispositivo móvel

Você pode marcar um client script compatível com desktop e celular, mas incluir um comportamento que depende do tempo de execução. Você pode usar este script:

```
if (window === null)
  // Write your mobile compatible code here
else
  // Write your desktop compatible code here
```

Scripts de cliente globais incompatíveis

Os seguintes globais e APIs não estão disponíveis em scripts de cliente e scripts de cliente de catálogo usados em Portal de serviços:

- $
- $$
- jj
- angular
- controle
- documento
- jQuery
- janela

Nota: Os controladores de cliente de widget são controladores angulares completos e não estão sujeitos aos globais de script de cliente incompatíveis listados aqui. Use jQuery e angular conforme necessário.

Widgets incorporados e g_form

Ao usar o tipo de variável Catálogo de serviços **Macro** e. **Macro com rótulo** , você pode escolher um widget para incorporar em um formulário de item do catálogo. No controlador do cliente para o widget incorporado, você pode acessar o objeto de campo e a instância g_form do item do catálogo usando:

Tradução automática

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

- escopo.page.field
- escopo.page.g_form()

Example: Scripts de cliente usados com Portal de serviços

. `g_list` Global ajuda a definir o filtro de um elemento de lista Glide ou uma variável de coletor de lista. Use esta API no lugar da API g_filter em scripts de cliente de desktop.

```
function onLoad() {
  var myListCollector = g_list.get("my_list_collector");
  myListCollector.reset();
  myListCollector.setQuery("active=true^category=8c7b22230b402200b0b02c6317673a62");
  myListCollector.addItem('3a700d39af5f4fc0aab978df90f4c692', 'Power Supply');
  myListCollector.addItem('1cb93419a3a248318da8f814140b42f6', 'Backpack');
}
```

`g_service_catalog` só está disponível em Portal de serviços scripts de item do catálogo de serviços. Use esta API para saber se o script do item do catálogo é executado como parte de um guia de pedido ou por conta própria.

```
function onLoad() {
  if (window) // if CMS, don't run this
    return;

   // g_service_catalog api for Service Portal and Mobile
   var isOrderGuide = g_service_catalog.isOrderGuide();
   g_form.setValue("is_order_guide", isOrderGuide ? "Yes!" : "Nope :(");
}
```

Tipos de client script e APIs compatíveis

Alguns scripts de cliente não são compatíveis com Portal de serviços. Outros devem ter um tipo de IU definido como **Todos** ou **Portal de serviços/Mobile** . Se estiver usando um client script no Portal de serviços, Somente APIs do lado do cliente compatíveis com um ambiente móvel podem ser usadas.

Suporte a client script em Portal de serviços

Client script	Descrição
Client scripts de catálogo	Portal de serviços requer que o campo **Tipo de IU** seja definido como **Todos** ou **Mobile/ Portal de serviços**. Scripts de cliente marcados como **Desktop** dependem de APIs legadas que não têm suporte em Portal de serviços. Antes de sinalizar um script como Mobile / Portal de serviços ou Todos, certifique-se de usar somente APIs do lado do cliente com suporte.
Scripts de validação	Portal de serviços requer que o campo **Tipo de IU** seja definido como **Todos** ou **Mobile/ Portal de serviços**. Scripts de cliente marcados como **Desktop** dependem de APIs legadas que não têm suporte em Portal de serviços. Antes de sinalizar um script como Mobile / Portal de serviços ou Todos, certifique-se de usar somente APIs do lado do cliente com suporte. Valide a entrada do usuário para um tipo de campo específico usando um script de validação. Em novas instâncias, Portal de serviços inclui XML, Script, Script (simples), E-mail e scripts de validação de versão por padrão. Se estiver fazendo atualização de uma versão anterior, as versões Mobile e Portal de serviços não estarão ativas por padrão. Você deve ativar as versões

Tradução automática

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

Client script	Descrição
	Mobile e Portal de serviços do script de validação para validar a entrada do usuário em Portal de serviços.Consulte Ativar scripts de validação do Portal de serviços . **Nota:** Para chamar um script de IU em um script de validação, use o objeto global g_ui_scripts. Para obter mais informações, consulte GlideUIScripts . Verifique se o script de IU tem **Global** campo definido como falso e. **Tipo de IU** Definido como Mobile / Portal de serviços Ou todos.
Scripts da IU	Portal de serviços requer que o campo **Tipo de IU** seja definido como **Todos** ou **Mobile/ Portal de serviços**. Scripts de cliente marcados como **Desktop** dependem de APIs legadas que não têm suporte em Portal de serviços. Antes de sinalizar um script como Mobile / Portal de serviços ou Todos, certifique-se de usar somente APIs do lado do cliente com suporte.
Ações de IU	Todas as ações de IU do lado do servidor são compatíveis com Portal de serviços Embora as operações setRedirectURL() sejam ignoradas porque Portal de serviços os formulários manipulam o redirecionamento de uma maneira diferente da plataforma. O widget de formulário ignora todas as ações de IU marcadas como **Cliente** .
Políticas de IU	Compatível, embora você deva usar somente políticas de IU declarativas. Evite scripts, a menos que o resultado não possa ser alcançado por meio do Construtor de condições.
Macros de IU	Não compatível, pois as macros de IU usam Jelly.
Formatadores	Não compatível, pois os formatadores usam Jelly.

APIs do lado do cliente compatíveis

APIs de script de cliente compatíveis para uso em scripts de cliente onLoad, onChange e onSubmit.

Para obter informações detalhadas de classe e método, consulte Referência da API do cliente .

Classe	Métodos disponíveis
g_form	• AddDecoration(fieldName, ícone, título) • AddErrorMessage (mensagem) • AddInfoMessage(mensagem) • AddOption(fieldName, valor, rótulo, índice) • ClearOptions (fieldName) • GetActionName() • GetBooleanValue(fieldName) • GetDecimalValue(fieldName) • GetEncodedRecord() • GetFieldNames()

Tradução automática

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

Classe	Métodos disponíveis
	• GetIntValue(fieldName) • GetLabel(fieldName) • GetReference(fieldName, retorno de chamada) • GetListNamesRelacionadosListNames() • GetSectionNames() • GetSysId() • GetTableName() • GetValue(fieldName) • HasField(fieldName) • HideAllFieldMsgs(type: "Info | error") • HideErrorBox(fieldName) • HideFieldMsg(fieldName, clearAll) • HideRelatedList(listTableName) • HideRelatedLists() • IsObrigatório(fieldName) • IsNewRecord() • IsReadOnly(fieldName) • IsVisible(fieldName) • RemoveDecoration(fieldName, ícone, título) • RemoveOption(fieldName, valor) • salvar() • Serializar(onlyDirtyFields) • SetFieldPlaceholder(fieldName, placeholder) • SetLabel(fieldName, rótulo) • SetObrigatório(fieldName, isObrigatório) • SetReadOnly(fieldName, IsReadOnly) • SetSectionDisplay(SectionName, isVisível) • SetValue(fieldName, value, displayValue) • SetVisible(fieldName, isVisible) • ShowErrorBox(fieldName, message, scrollForm) • ShowFieldMsg(fieldName, mensagem, tipo: "Info | error", scrollForm) • ShowRelatedList(relatedTableName) • ListasRelatedRelatedLists() • Enviar (submitActionName)

Tradução automática

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

Classe	Métodos disponíveis
	Nota: Usando o. `variables.var_name` A notação com a API g_form não é compatível com Portal de serviços. G_form como um objeto global não pode ser usado em um controlador de cliente de widget ou em um script de IU.
g_list	• Get (fieldName) • AddItem(valor, displayValue) • RemoveItem(valor) • redefinir() • SetQuery(querystring) • SetDefaultOperator(operador) • GetDefaultOperator()
g_service_catalog	IsOrderGuide()
GlideAjax	• AddParam (nome, valor) • GetParam (nome) • GetXML (retorno de chamada) • GetXMLAnswer(retorno de chamada) • GetJSON (retorno de chamada) • RetornCallerrorRetorno(Retorno de Chamada error) • GetURL() • GetParams() • executar() • SuccessCalback(dados, status, xhr) • Retorno de chamada de erro (xhr) • SetScope (escopo) **Nota:** • Como a plataforma móvel não permite chamadas síncronas GlideAjax, o método getXMLWait() em uma chamada GlideAjax não funciona no Portal de serviços. Em vez disso, use uma das chamadas assíncronas, como getXML(retorno de chamada de função) ou getXMLAnswer(retorno de chamada de função). • GlideAjax não pode ser usado em um controlador de cliente de widget.
GlideRecord	• AddQuery(encodedQuery) • AddQuery(fieldName, operador, valor)

Tradução automática

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

Classe	Métodos disponíveis
	• GetEncodedQuery() • get(id) • GetTableName() • HasNext() • inserir(retorno de chamada) • GotoTop() • next() • LoadRow (rowObj) • GetValue(fieldName) • SetValue(fieldName, value) • IsDotWalkField(fieldName) • AddOrderBy(fieldName) • DisplayFields(fieldnames) • consulta (retorno de chamada) • SetRows (rowsArray) • SetTableName(tablename) • SetLimit(maxInt) • GetLimit()
I18NV3	GetMessage (cadeia de caracteres messageKey, retorno de chamada da função)

Varredura antivírus em Portal de serviços

Exiba o status de integridade de anexos de arquivo em Portal de serviços. Varredura antivírus verifica arquivos na tabela Anexos [sys_attachments] por padrão. Quando exibidos em uma página de Portal de serviços, os anexos podem não estar disponíveis para download, dependendo de seu status de integridade.

Nota: Varredura antivírus. ServiceNow AI Platform recurso. Para obter mais informações, consulte Verificação antivírus .

Cenários de verificação

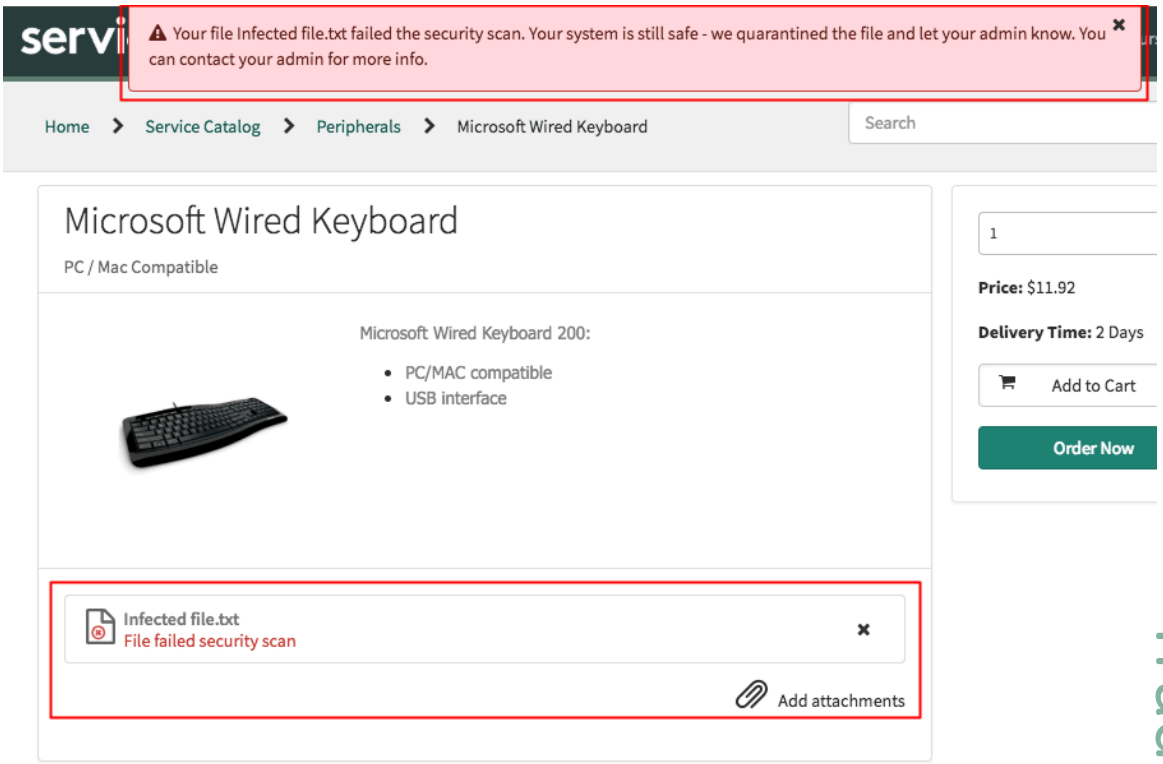
Revise esses cenários de verificação para entender como Varredura antivírus interage com anexos em Portal de serviços.

Carregar um arquivo

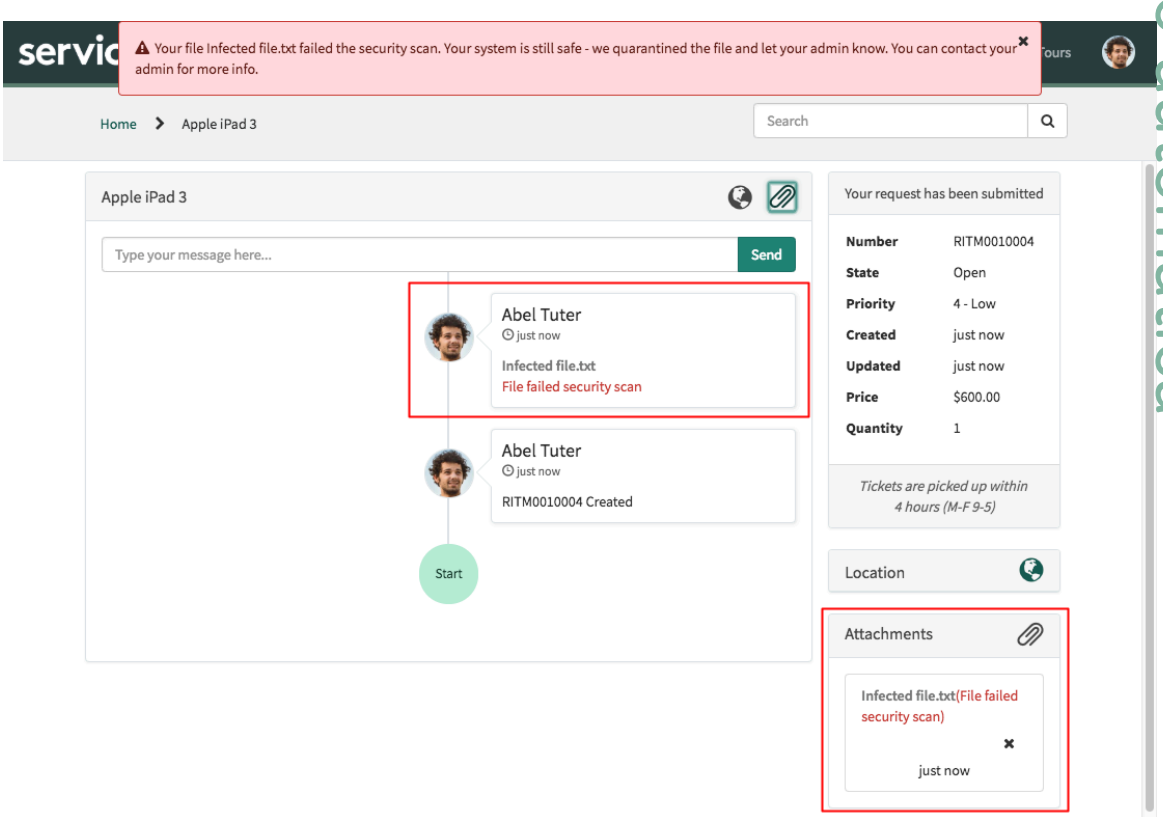
1. Um usuário carrega um arquivo infectado em um registro em Portal de serviços.
2. O sistema verifica o arquivo, move-o para quarentena e exibe uma mensagem. O arquivo não está disponível para download.

Tradução automática

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



Se estiver exibindo o registro na página de formulário de tíquete, a miniatura não será exibida.



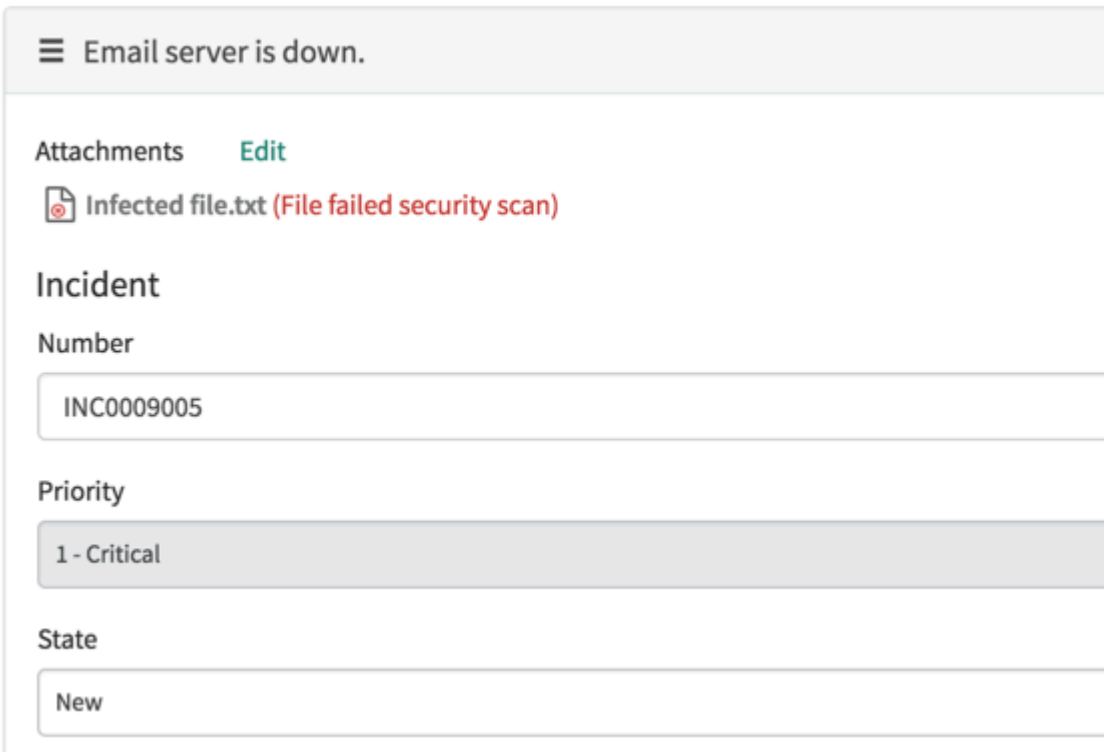
3. O sistema envia uma notificação por e-mail ao usuário e ao administrador do antivírus.

Baixar um arquivo

Tradução automática

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

1. Um usuário abre um registro com um anexo em Portal de serviços.
2. O sistema verifica o arquivo e o deixa em quarentena. O arquivo não está disponível para download. Se estiver exibindo o registro na página de formulário de tíquete, a miniatura não será exibida.
3. O sistema envia uma notificação por e-mail ao usuário e ao administrador do antivírus.



Exibir um arquivo

1. Um usuário abre um registro com um anexo infectado.
2. O arquivo não está disponível para download. Se estiver exibindo o registro na página de formulário de tíquete, a miniatura não será exibida.

Configuração da Portal de serviços

Planeje e configure um portal de autoatendimento para seus funcionários ou clientes.

Visão geral da configuração

A lista a seguir é uma visão geral de alto nível do fluxo de trabalho para começar a configurar um portal. No entanto, pode haver casos de uso em que a execução dessas etapas em uma ordem diferente seja preferível.

1. Fazer upgrade do Portal de serviços

   Se você fez upgrade de uma versão anterior, pode ser necessário executar tarefas adicionais para aproveitar as funcionalidades novas ou atualizadas em Portal de serviços.

2. Crie um novo portal ou atualize um portal do sistema de base

Tradução automática

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

Um portal é o mecanismo que hospeda todas as referências ao conteúdo do seu site. O registro do portal define a extensão da URL de um site, bem como coisas como a base de conhecimento, o catálogo e a página inicial. Você também pode usar o registro do portal para definir o menu de cabeçalho e a identidade visual do portal. Você pode criar um novo portal ou atualizar um portal do sistema de base existente para atender às suas necessidades.

3. Configurar identidade visual do portal

   Com o Editor de identidade visual, você pode configurar os estilos e o tema do seu portal em uma exibição com atualizações em tempo real. Você pode ver como seu portal aparece para os usuários com o clique de um botão. Usuários mais avançados ainda têm a opção de criar folhas de estilo CSS para o tema do portal. No entanto, eles não aproveitarão a atualização em tempo real que o Editor de identidade visual fornece. As mudanças feitas no Editor de identidade visual ou em componentes específicos do portal (como um widget ou um contêiner de página) substituem todas as personalizações feitas no tema. Se você precisar de mais personalização do que a que o Editor de identidade visual pode fornecer, consulte Crie um tema de portal.

4. Criar novas páginas ou atualizar páginas do sistema de base e. configurar widgets

   As páginas são a peça central da experiência do usuário final. As definições de página não controlam apenas o layout do conteúdo, elas criam a experiência para o usuário. As páginas também ajudam a definir a capacidade de resposta móvel, que é um componente-chave na experiência do usuário. Use quaisquer páginas do sistema de base existentes como exemplo para sua própria criação ou crie novas páginas do zero.

   Widgets são o que definem o conteúdo de suas páginas. Você pode usar os widgets do sistema de base fornecidos com Portal de serviços para começar a configurar páginas.

5. Configure a pesquisa em um portal

   Os dados de pesquisa são exibidos em um widget na página de pesquisa. Para tornar os dados pesquisáveis em um portal, crie uma fonte de pesquisa que busque dados de uma única tabela em sua instância, de várias tabelas ou de um site externo. Habilitar Pesquisa com IA para aproveitar os recursos de consulta inteligente e encontrar rapidamente as respostas de que precisam.

6. Gerencie o acesso a um portal

   Gerencie quem pode acessar seu portal tornando as páginas públicas, configurando logins de usuário e single sign-on, limitando o acesso à página por função ou habilitando a autenticação multifator. Você também pode usar critérios avançados do usuário para acessar páginas, widgets e muito mais.

Example: Configurações comuns do portal

Consulte este vídeo para obter exemplos de configurações comuns para portais. Saiba mais sobre como configurar redirecionamento, identidade visual da página principal e seleção de idioma em portais.

Atualizando Portal de serviços

Após atualizar um ServiceNow de uma versão anterior, talvez seja necessário executar tarefas adicionais para aproveitar as funcionalidades novas ou atualizadas em Portal de serviços.

Tradução automática

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

Consulte os tópicos nesta seção para obter informações sobre mudanças a serem implementadas para usar a funcionalidade mais recente do Portal de serviços.

Ative a página Exibição do artigo de conhecimento no upgrade

Se estiver atualizando de uma versão anterior, aproveite os recursos de exibição de artigo mais recentes ativando o. **Exibição do artigo de conhecimento** mapa de rotas da página. Os novos recursos incluem o controle de versões do artigo e o uso de links e imagens no feedback do artigo. Por padrão, este mapa está ativo em novas instâncias e se aplica a todos os portais no sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. **Exibição do artigo de conhecimento** o mapa de rotas da página roteia o. **kb_article** página para **kb_article_view** página. Por padrão, os usuários com a função pública não podem acessar o. **kb_article_view** página. No entanto, o administrador pode modificar esse comportamento. Para obter mais informações, consulte Permita que usuários externos ou públicos exibam artigos de conhecimento no Portal de serviços da Gestão de conhecimento .

Depois de ativar o. **Exibição do artigo de conhecimento** mapa de rotas da página, você pode:

- Comente um artigo de conhecimento
- Crie uma versão de artigo importando um documento do Word
- Crie uma versão de um artigo de conhecimento a partir de um documento gerenciado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Mapas de Rota de Página**.
2. Abra o. **Exibição do artigo de conhecimento** registro.
3. Selecione **Ativo** .
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Seus usuários finais exibem artigos de conhecimento no Portal de serviços usando o. **kb_article_view** página.

Ativar Portal de serviços scripts de validação

Valide a entrada do usuário para um tipo de campo específico usando um script de validação. Em novas instâncias, Portal de serviços inclui XML, Script, Script (simples), E-mail e scripts de validação de versão por padrão. Se estiver fazendo atualização de uma versão anterior, as versões Mobile e Portal de serviços não estarão ativas por padrão. Você deve ativar as versões Mobile e Portal de serviços do script de validação para validar a entrada do usuário em Portal de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Portal de serviços requer que o campo **Tipo de IU** seja definido como **Todos** ou **Mobile/Portal de serviços**. Scripts de cliente marcados como **Desktop** dependem de APIs legadas que não têm suporte em Portal de serviços. Antes de sinalizar um script como Mobile / Portal de serviços ou Todos, certifique-se de usar somente APIs do lado do cliente com suporte. Consulte Tipos de client script e APIs compatíveis.

Tradução automática

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

Nota: Para mudar o tipo de IU de **Mobile / Portal de serviços** para **Todos**, exclua a versão Desktop da instância para evitar a ativação de scripts conflitantes. Antes de excluir a versão Desktop, faça um backup, caso precise reverter alguma mudança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de Validação**.
2. Abra o Mobile / Portal de serviços versão do script de validação que você deseja usar no Portal de serviços.
3. Clique em **Ativo** sinalizador para ativar o script de validação.
4. **Opcional:** Defina o Tipo de IU como **Todos** para usar o script de validação no desktop, celular e Portal de serviços ambientes.
   Para evitar ativar scripts de validação conflitantes, primeiro exclua a versão Desktop do script.

   a. Navegue até a versão para desktop do script de validação que você deseja substituir.
   As versões para desktop têm **Tipo de IU** campo definido como **Desktop** .

   b. Abra o registro.

   c. Clique com o botão direito do mouse no menu do cabeçalho e selecione **Exportar** > **XML (Este registro)** para criar um backup do registro.

   d. Quando a exportação for concluída, clique em **Excluir** e confirme a seleção.

   e. Navegue de volta para o script de validação definido como **Ativo** em etapas anteriores e altere **Tipo de IU** . **Todos** .

Resultado

Entrada do usuário no tipo de campo designado em Portal de serviços E ambientes móveis são validados para formatação correta. Por exemplo, se você ativou o script de validação de e-mail para uso no Portal de serviços Entrada inválida do usuário em um campo E-mail gera um erro e impede que o navegador envie o formulário.

Nota: Em um navegador de desktop, o campo é validado quando você envia o registro. Em um navegador para celular, o campo é validado quando você sai do campo.

Crie um portal

Crie um portal para que os usuários pesquisem recursos da empresa, descubram artigos e obtenham ajuda.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais** e clique em **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

Propriedade	Descrição
Título	Nome para definir seu portal. No cabeçalho do navegador e para favoritos, o título aparece como <Page Title> - <Portal Title> .

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
Sufixo da URL	Valor que aparece anexado a uma URL de instância quando você acessa um portal. Por exemplo, se você usar `sp` , O URL da instância desse portal seria <instance name>.service-now.com/sp . Certifique-se de que este valor seja exclusivo e não seja igual a qualquer outro portal. **Nota:** Evite usar palavras reservadas em seu URL para evitar erros ao navegar até a página do portal. Evite palavras como `portal` e. `cms` . Evite também quaisquer termos protegidos por JavaScript.
Página inicial	Página que os usuários veem primeiro depois que entram.
Página inicial da base de conhecimento	Página inicial personalizada que os usuários veem quando acessam uma base de conhecimento.
Página de login	Página personalizada para autenticar usuários.
Logotipo	Logotipo que aparece no cabeçalho da página. Você também pode configurar o logotipo no Editor de identidade visual.
Ícone	Ícone que aparece na barra de endereços do seu portal. Cada portal que você cria pode ter um ícone diferente.
Padrão	Portal a ser usado como seu portal principal.
Aplicação	Escopo da aplicação do portal. Este campo não é editável e **Global** por padrão.
Página 404	Página padrão que os usuários veem sempre que uma página não pode ser carregada corretamente. Você também pode definir uma página 404 padrão usando *`glide.service_portal.default_404_page`*propriedade do sistema.
Página inicial do catálogo	Página personalizada para representar Catálogo de serviços.
Página inicial da categoria do catálogo	Página para exibir categorias do catálogo no portal.
Menu principal	Referência ao menu na tabela Instâncias com Menu [sp_instance_menu] que aparece no cabeçalho.
Tema	Refere-se a um tema na tabela Temas [sp_theme] que define o estilo e a identidade visual do portal. O tema é o nível mais baixo de configuração de estilo. Todas as mudanças feitas em Editor de identidade visualOu para componentes específicos do portal (como widget ou CSS de contêiner) substituem esses estilos.
Inativo	Desative o acesso a um portal que você não deseja mais que os usuários visitem e, opcionalmente, redirecione-os para outro portal. Para obter mais informações, consulte Desativar um portal.
Configuração de início rápido	Esquema que define itens de configuração no Editor de identidade visual. No formato JSON, você pode definir os campos e registros usados para gerar suas opções de identidade visual.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição

	[{
	"tagline": {
	"table" : "sp_instance",
	"sys_id" : "34fe3d96cb20020000f8d856634c9cf4",
	"field" : "title"
	},
	"hero_background": {
	"table" : "sp_container",
	"sys_id" : "be98a8d2cb20020000f8d856634c9c63",
	"field" : "background_image"
	}
	}]

Variáveis CSS	Variáveis Sass específicas do portal. Você pode substituir variáveis de tema existentes aqui. **Nota:** Use o campo Variáveis de CSS para definir somente variáveis de CSS. Use Inclusões de CSS para definir regras de CSS. A partir da versão Madrid, o Sass e o LESS podem ser usados em Inclusões de CSS.
Ocultar o nome do portal	Opção para ocultar o nome do portal no título da página.
Compatível com idiomas escritos da direita para a esquerda	Opção para espelhar a direção do portal quando o idioma da sessão é um idioma da direita para a esquerda, como hebraico. Selecionar esta opção gera automaticamente o CSS necessário, mas você também pode fornecer seu próprio CSS para idiomas da direita para a esquerda que substituem o CSS gerado automaticamente. Para fornecer seu próprio CSS para idiomas da direita para a esquerda, consulte Crie um tema de portal. Para obter mais informações sobre o suporte a idiomas da direita para a esquerda, consulte Estilo para idiomas da direita para a esquerda em portais.
Habilitar favoritos	Opção para habilitar a funcionalidade Meus favoritos no portal. ○ Exibe o ícone de favorito (☆) Para todos os itens do catálogo e artigos da base de conhecimento no portal. ○ Exibe o. **Favoritos** item de menu no cabeçalho do portal. Este item de menu exibe uma lista de todos os itens do catálogo ou artigos da base de conhecimento que estão marcados como favoritos para referência rápida. **Nota:** ▪ Somente itens do catálogo pesquisáveis ou artigos da base de conhecimento selecionados como favoritos são exibidos nesta lista. ▪ Aplicável somente ao Portal de serviços. Para outros portais, você pode clonar o. **Favoritos** item de menu.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar esta caixa de seleção.
Pesquisa com IA	
Habilitar AIS	Opção para habilitar Pesquisa com IA em seu portal. Para obter mais informações, consulte Pesquisa com IA em Portal de serviços.
Aplicação de pesquisa	Define as configurações da experiência de pesquisa do seu portal, como mecanismo de pesquisa, limite de resultados de pesquisa e limite de sugestões. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração da aplicação de pesquisa, consulte Definir as configurações da aplicação de pesquisa .
Configuração de resultados da pesquisa	Define como os resultados da pesquisa são exibidos no portal. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração de resultados de pesquisa, consulte Definir um conjunto de dados composto .

3. Salve o formulário.
4. Na lista relacionada Bases de conhecimento, selecione **Editar** e, em seguida, selecione quais bases de conhecimento serão exibidas para a página da base de conhecimento.
   Por exemplo, se você selecionar **.** e. **Central de segurança da instância** , somente as categorias de artigo definidas para essas bases de conhecimento aparecem em Widget de categorias da base de conhecimento .
5. Em **Catálogos** lista relacionada, clique em **Editar** para selecionar um ou mais catálogos listados na tabela sc_catalog para usar no portal.

Atribua uma página inicial a um portal

Edite seu registro do portal para especificar qualquer página como sua página inicial.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um portal é referenciado pelo sufixo da URL, ele chega a uma página inicial. Esta página inicial geralmente é rotulada índice no idioma do site. Provavelmente, a página inicial é a página mais importante do seu portal, pois contém as principais informações e ações que os usuários veem.

Você pode usar qualquer página do portal como a página inicial do portal. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas** Para ver a tabela Páginas [sp_page]. Para exibir ou criar páginas no Designer do Portal de serviços, consulte Criar e editar uma página usando o Designer Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Selecione o portal.
3. Em **Página inicial** , selecione a página desejada para a página inicial do portal e selecione **Atualização** .

Atribua uma página de erro padrão

Crie uma página de erro 404 padrão para seu portal usando uma propriedade do sistema.

Tradução automática

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

Você pode atribuir uma página de erro a um portal usando o formulário do portal. Se você não atribuir uma página de erro usando esse formulário, o sistema usará a página 404 padrão que contém o widget de jogo de breakout. Use a propriedade de página 404 padrão [`glide.service_portal.default_404_page`] para configurar a página de erro padrão.

Criar uma página antes de adicioná-lo como a página de erro padrão.

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Propriedades**.
2. Em **Página 404 padrão para Portais de serviço** Digite o ID da página encontrado no campo ID do formulário da página.

Configurar um menu de cabeçalho do portal

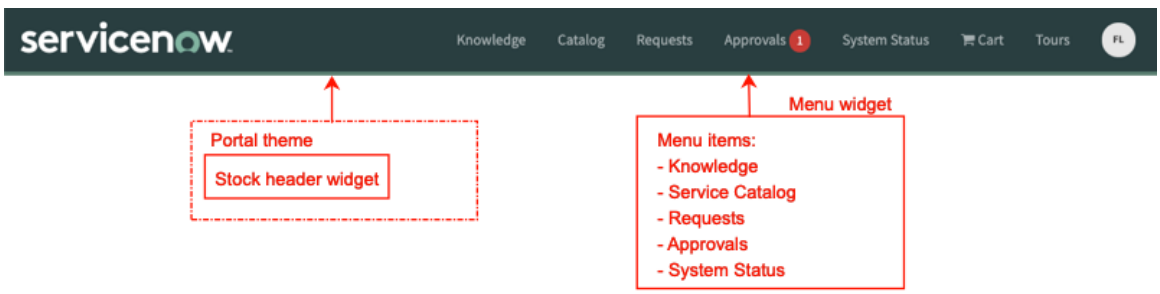
Defina a aparência e o comportamento do menu de cabeçalho do portal e atribua itens de menu a serem exibidos no cabeçalho. O menu de cabeçalho é um dos controles de navegação primários do Portal de serviços usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configurar um cabeçalho do portal com um menu envolve várias etapas.

Procedimento
1. Crie um cabeçalho e adicione-o a um tema.
   Até que você adicione um tema com um cabeçalho a um portal, o menu de cabeçalho não será exibido.
2. Crie um menu principal com itens de menu e atribua-o ao portal.
   O registro do menu principal é onde você atribui quais opções de navegação aparecem no cabeçalho. Por exemplo, você pode adicionar um item de menu vinculado a outra página em seu portal, como o catálogo de serviços.

Resultado
O menu principal e o cabeçalho formam um menu de cabeçalho quando associados a um tema e a um portal.



Adicione um cabeçalho ou rodapé a um portal

Use o tema para adicionar um cabeçalho ou rodapé ao seu portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: (administrador ou nenhuma)

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecionar **Tabelas do Portal** > **Temas** e selecione o tema ao qual você deseja adicionar o cabeçalho ou rodapé.
3. No campo de cabeçalho ou rodapé, selecione o cabeçalho ou rodapé que você deseja usar para o portal.
   Se você estiver apenas começando, poderá reutilizar os widgets Cabeçalho de estoque ou Rodapé de amostra do sistema de base.
4. **Opcional:** Selecione **Cabeçalho fixo** ou **Rodapé fixo** para bloquear o cabeçalho ou rodapé em um só lugar para que, quando os usuários rolam para cima ou para baixo, permaneçam no mesmo local na página.
5. Para configurar a aparência do cabeçalho, na página de configuração do Portal de serviços, abra Editor de identidade visual.
6. Em **Cores do tema** , use os seletores de cores na seção Barra de navegação para controlar as cores no cabeçalho.

Criar um menu de cabeçalho do portal

Crie um menu com itens de menu para exibir no cabeçalho de um portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: (administrador ou nenhuma)

Procedimento

1. Na página de configuração do Portal de serviços (**Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**), navegue até **Tabelas do Portal** > **Instância com Menu** e selecione **Novo** .
2. Preencha os campos no formulário de menu.

Campos de menu

Campo	Descrição
Título	Nome do menu do cabeçalho. Você precisa saber disso ao associar o menu ao seu portal.
Opções adicionais (formato JSON)	Opções avançadas de configuração. Por exemplo, use este campo para habilitar o carrinho de compras no menu de cabeçalho com o seguinte código: `{ "enable_cart": { "displayValue": "true", "value": true } }`
Aplicação	O escopo do registro. O registro do menu do cabeçalho e a tabela de origem devem ter o mesmo escopo da aplicação.
Widget	O widget no qual o menu de cabeçalho se baseia. Selecione um widget do tipo menu na lista. Por exemplo, o widget de menu de cabeçalho que está incluído como um widget do sistema de base.

3. Salve o formulário e selecione **Itens de menu** nas listas relacionadas.
4. Selecione **Novo** e preencha o formulário de item de menu.

Tradução automática

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

Campos de item de menu

Campo	Descrição
Rótulo	Nome que aparece para o item no menu
Menu primário	Este campo já deve conter o nome do menu ao qual você está adicionando itens. Você pode mudar o valor conforme necessário para outros menus
Item de menu primário	Use este campo para aninhar itens de menu em outros itens de menu
Ordem	Valor que determina onde o item aparece no menu em relação a outros itens de menu
Tipo	O tipo de página para a qual o item é vinculado. Os campos de formulário variam dependendo da opção selecionada nesta lista. Escolha entre: ◦ Página: Link para outra página no Portal de serviços. ◦ URL: Link para um site externo. Para que o URL seja aberto em uma nova guia ou janela do navegador, insira `_em branco` em **Destino da URL** campo. ◦ Catálogo de serviços Link para Catálogo de serviços. ◦ Categoria do catálogo: Link para uma categoria de catálogo específica no Catálogo de serviços. ◦ Item do catálogo: Link para um item do catálogo específico. ◦ Base de conhecimento: Link para a base de conhecimento que você configurou anteriormente como base de conhecimento padrão do portal. ◦ Tópico da base de conhecimento: Link para uma página de tópico da base de conhecimento. ◦ Artigo da base de conhecimento: Link para um artigo da base de conhecimento por número. ◦ Categoria da base de conhecimento: Link para uma categoria da base de conhecimento específica. ◦ Lista filtrada: Defina condições para determinar a qual página vincular. ◦ Lista com script: Insira um script para determinar a qual página vincular.
Página	Nome da página do portal para a qual o item está vinculado. Esta opção estará disponível se você selecionar **Página** como o tipo de item de menu.
Condição	Determina quais condições são necessárias para que os itens de menu sejam exibidos no cabeçalho. Por exemplo, a condição `gs.hasRole("sp_admin")` restringe o acesso a itens de menu para usuários com a função sp_admin. Oculte um item de menu definindo este valor como **falso** . Para obter mais informações sobre quais condições usar no **Condição** campo, consulte Criar uma Ação de IU .
Glifo	Ícone que aparece ao lado do item de menu

5. Selecione **Enviar**.
6. Depois de criar um menu e itens de menu, adicione o menu a um portal.

Tradução automática

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

a. Navegar até **Portal de serviços** > **Portais**, em seguida, abra o portal ao qual você deseja adicionar um menu.

b. Em **Menu principal** , selecione o ícone de pesquisa de referência e selecione o menu apropriado por nome.

c. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois
Associe o menu que você criou a um portal e crie um cabeçalho com um tema para o menu.

Habilite um seletor de idioma nos cabeçalhos do portal

Permita que todos os usuários selecionem suas preferências de idioma habilitando o seletor de idioma no cabeçalho do portal.

Antes de Iniciar
Ative os idiomas de que os usuários do portal precisam e configure um menu de cabeçalho do portal. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma e Configurar um menu de cabeçalho do portal.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para todos os portais, exceto os portais Conhecimento (/kb), Suporte ao cliente (/csm) e Atendimento ao cliente (/csp), o seletor de idioma está incluído, mas desativado por padrão. Para exibir o seletor de idioma no cabeçalho do portal para outros portais, você deve habilitá-lo de acordo com este procedimento.

Em cabeçalhos do portal, o seletor de idioma exibe a seleção de idioma atual do usuário e um menu de idiomas que o usuário pode escolher. Se o agrupamento de regiões estiver habilitado, os idiomas serão exibidos de acordo com os grupos de regiões configurados. Para obter mais informações sobre agrupamento de idiomas, consulte Crie regiões para seleção de idioma em portais .

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.
2. Abra a propriedade *`glide.sp.portals.language_selector_enabled`*.
3. Em **Valor** Insira o sys_id do portal para exibir o widget seletor de idioma.
4. Selecione **Atualizar**.

Resultado
O seletor de idioma é exibido no menu do cabeçalho para usuários autenticados e não autenticados.

Configure um catálogo no Portal de serviços

Associe um portal a vários catálogos. Por padrão, o Portal de serviços está associado ao Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Clique em **Portal de serviços** registro.
3. Para associar um portal a um catálogo, execute as etapas a seguir.
   a. Em **Catálogos** lista relacionada, clique em **Editar** .
   b. Selecione um ou mais catálogos para adicionar ao portal.
   As categorias e os itens do catálogo associados aos catálogos selecionados são exibidos no Portal de serviços.

Nota:

- Se nenhum catálogo for selecionado, todos os catálogos ativos acessíveis ao solicitante estarão disponíveis no Portal de serviços.
- Independentemente dos catálogos associados ao portal, os itens são pesquisados somente nos catálogos configurados na fonte de pesquisa na Pesquisa com IA. Para obter informações sobre como configurar a experiência de pesquisa de catálogo baseada em IA, consulte Configure a experiência de pesquisa de catálogo baseada em IA .

4. **Opcional:** Para editar o rótulo de um catálogo, execute as etapas a seguir.
   a. Para **Menu principal** clique em **Registro em aberto** .
   b. Em **Itens de menu** Clique em **Catálogo** registro.
   c. Em **Rótulo** especifique o rótulo do catálogo.
   O rótulo do catálogo é exibido no menu principal do Portal de serviços.
5. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Catálogo de serviços no Portal de serviços

Automação da gestão de acesso

Automatize a execução de solicitações de gestão de acesso usando Catálogo de serviços ou Portal de serviços. Os itens e fluxos do catálogo oferecem suporte a solicitações no Okta Microsoft Entra ID (anteriormente Microsoft Azure AD), e. Microsoft Active Directory.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os apps lançados, consulte as notas da versão de histórico de versões da ServiceNow Store .

Versão da aplicação

Automação da gestão de acesso v2.1.0 é a versão mais recente.

Tradução automática

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

Itens e fluxos do catálogo

. Automação da gestão de acessoa aplicação fornece itens do catálogo e fluxos para automatizar tarefas. Quando um item do catálogo é enviado, o fluxo relacionado é acionado e a tarefa é executada. Os itens do catálogo disponíveis incluem:

Serviço	Item do catálogo	Descrição
Microsoft Active Directory	Criar grupo no Active Directory	Cria um grupo no Microsoft Active Directory com os detalhes fornecidos.
	Criar usuário do Active Directory	Cria um usuário no Microsoft Active Directory.
	Remover usuário do Active Directory dos grupos	Remove o usuário especificado dos grupos no Microsoft Active Directory.
	Habilitar usuário do Active Directory	Habilita o usuário especificado no Microsoft Active Directory.
	Desabilitar usuário do Active Directory	Desabilita o usuário especificado no Microsoft Active Directory.
	Adicionar um usuário no Active Directory aos grupos	Adiciona o usuário especificado a grupos no Microsoft Active Directory.
	Desbloquear usuário do Active Directory	Desbloqueia o usuário especificado no Microsoft Active Directory.
Microsoft Entra ID (anteriormente Microsoft Azure AD)	Excluir usuário do Microsoft Entra ID	Exclui o usuário especificado do Microsoft Entra ID.
	Adicionar usuário do Microsoft Entra ID a grupos	Adiciona o usuário especificado aos grupos no Microsoft Entra ID.
	Criar grupo de segurança do Microsoft Entra ID	Cria um grupo de segurança no Microsoft Entra ID.
	Remover responsável do grupo do Microsoft Entra ID	Remove um proprietário do grupo do Microsoft Entra ID especificado.
	Criar grupo do O365 do Microsoft Entra ID	Cria um grupo do Office 365 no Microsoft Entra ID.
	Desativar usuário do Microsoft Entra ID	Desabilita o usuário especificado no Microsoft Entra ID.
	Ativar usuário do Microsoft Entra ID	Habilita o usuário especificado no Microsoft Entra ID.
	Remover usuário dos grupos do Microsoft Entra ID	Remove o usuário especificado dos grupos no Microsoft Entra ID.
	Adicionar responsável ao grupo do Microsoft Entra ID	Adiciona um proprietário ao grupo do Microsoft Entra ID.
	Criar usuário do Microsoft Entra ID	Cria um usuário no Microsoft Entra ID.

Tradução automática

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

Serviço	Item do catálogo	Descrição
Okta	Redefinir fatores do usuário do Okta	Redefine fatores do usuário do Okta especificado.
	Adicionar usuário do Okta aos grupos do Okta	Adiciona o usuário especificado aos grupos no Okta.
	Desbloquear usuário do Okta	Desbloqueia o usuário especificado no Okta.
	Retirar suspensão do usuário Okta	Cancela a suspensão do usuário especificado no Okta.
	Criar grupo no Okta	Cria um grupo no Okta.
	Criar usuário no Okta	Cria um usuário no Okta.
	Suspender usuário do Okta	Cancela o usuário especificado no Okta.
	Remover usuário do Okta de grupos do Okta	Remove o usuário especificado dos grupos no Okta.
	Ativar usuário do Okta	Ativa o usuário especificado no Okta.

Subfluxos

. Automação da gestão de acessoa aplicação fornece subfluxos para automatizar tarefas. Os subfluxos disponíveis incluem:

Subfluxo	Descrição
Criar incidente	Cria um incidente se a automação falhar.
Criar Evento	Cria um evento se a automação falhar.
Modelo de fluxo dinâmico	Modelo para usar os subfluxos Criar evento e Criar incidente.
Buscar aprovadores e designado	Recupera os detalhes de aprovadores, designados e grupos de atribuição do item solicitado, tarefa do catálogo e incidente das tabelas de decisão.

Ações

. Automação da gestão de acessoa aplicação fornece ações para automatizar tarefas. Os subfluxos disponíveis incluem:

Ação	Descrição
Converta Máscara em password2	Converte um campo de máscara em um campo password2.
Converter cadeia de caracteres em matriz de cadeias de caracteres	Converte uma cadeia de caracteres de valores separados por vírgulas em uma matriz de cadeias de caracteres.

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

Tabelas de decisão

. Automação da gestão de acessoa aplicação usa tabelas de decisão para salvar as informações do aprovador e do designado. As tabelas de decisão incluem:

Tabela de decisão	Descrição
Gestão de acesso Política de atribuição de grupo de tarefas do catálogo	Usado para escolher os grupos aos quais atribuir a tarefa do catálogo de execução, se a automação falhar.
Gestão de acesso Política de atribuição de usuário de tarefa de catálogo	Usado para escolher os usuários aos quais atribuir a tarefa do catálogo de execução, se a automação falhar.
Gestão de acesso Política de fluxo de automação com falha	Usado para escolher o subfluxo que deve ser executado se a automação falhar.
Gestão de acesso Política de atribuição de grupo de incidentes	Se o subfluxo executado quando a automação falhar for Criar incidente, esta tabela de decisão será usada para escolher os grupos aos quais atribuir o incidente.
Gestão de acesso Política de atribuição de usuário do incidente	Se o subfluxo executado quando a automação falhar for Criar incidente, esta tabela de decisão será usada para escolher os usuários aos quais atribuir o incidente.
Gestão de acesso Política de aprovação do grupo de itens solicitados	Usado para escolher os grupos atribuídos como aprovador para as solicitações do catálogo.
Gestão de acesso Política de aprovação do usuário do item solicitado	Usado para escolher os usuários atribuídos como aprovador para as solicitações do catálogo.

Funções de usuário

. Automação da gestão de acessoa aplicação fornece a função sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user. Usuários com esta função podem exibir itens do catálogo de automação de gestão de acesso.

Nota: O usuário deve ter as funções sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user, ITIL e Administrador de catálogo para criar e enviar itens do catálogo.

Configurar Automação da gestão de acesso

Configure o. Automação da gestão de acessoconfigurando o. Portal de serviços página para usar os itens do catálogo padrão.

Antes de Iniciar

- Esta aplicação requer uma assinatura do Integration Hub ou do Mecanismo de automação. Para obter mais informações, consulte Cronogramas jurídicos - Visão geral do Integration Hub .
- Ative e configure um dos spokes necessários.
  - Okta spoke
  - Microsoft Entra ID spoke (anteriormente Microsoft Azure AD spoke)
  - Microsoft Active Directory spoke

Nota: Configure somente os spokes necessários. Por exemplo, se você quiser gerenciar o acesso em Okta, configure o. Okta spoke.

Tradução automática

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

- Ative o. Automação da gestão de acessoaplicação
- Função necessária: administrador

Procedimento

1. Configure as tabelas de decisão para executar estas tarefas:
   - Atribua usuários, grupos ou ambos para aprovar itens solicitados.
   - Atribua usuários, grupos ou ambos para executar ações em tarefas e incidentes do catálogo.
   - Acionar subfluxo(s) se a automação falhar.

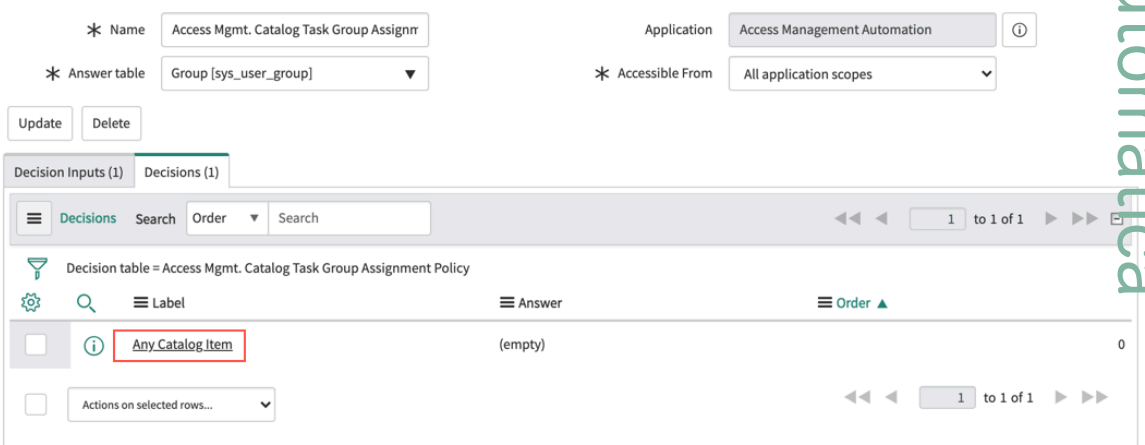
   Os fluxos nesta aplicação usam tabelas de decisão para permitir que os administradores configurem aprovadores, atribuições e roteamento de subfluxos sem modificar nenhum dos fluxos em Workflow Studio. Em cada tabela de decisão por padrão, você pode modificar o registro de decisão para selecionar uma opção (grupo, usuário ou subfluxo) que se aplica a todos os itens do catálogo na aplicação. Se você quiser ter atribuições, aprovadores ou subfluxos diferentes por item do catálogo, adicione novas decisões para cada item do catálogo nas tabelas de decisão.

   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Tabelas de Decisão**.

   b. Abra o necessário Automação da gestão de acessoregistro da tabela de decisão.
   Essas etapas devem ser repetidas para cada tabela de decisão.

   c. Clique em **Decisões** guia.

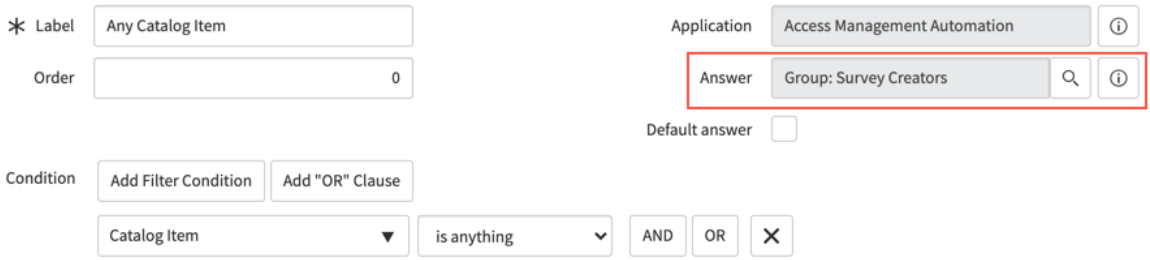
   d. Clique no registro de decisão.



   e. Selecione o grupo, o usuário ou o subfluxo necessário em **Resposta** , dependendo da finalidade para a qual a tabela de decisão é usada.

Tradução automática

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



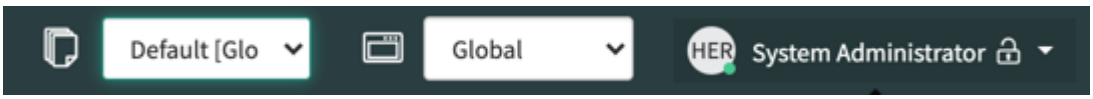
Nota: Configure essas sete tabelas de decisão e atribua **Resposta** como por suas exigências.

- Gestão de acesso Política de atribuição de grupo de tarefas do catálogo
- Gestão de acesso Política de atribuição de usuário de tarefa de catálogo
- Gestão de acesso Política de fluxo de automação com falha
- Gestão de acesso Política de atribuição de grupo de incidentes
- Gestão de acesso Política de atribuição de usuário do incidente
- Gestão de acesso Política de aprovação do grupo de itens solicitados
- Gestão de acesso Política de aprovação do usuário do item solicitado

Se selecionar o subfluxo Criar incidente no Access MGMT. Tabela de decisão Política de fluxo de automação com falha, você deve configurar as tabelas de decisão de atribuição de incidente. Se você escolher o subfluxo Criar evento, poderá ignorar as tabelas de decisão de atribuição de incidente.

2. Configure o. Portal de serviços página.

Nota: Certifique-se de selecionar **Padrão [Global]** e. **Global** para conjunto de atualizações e aplicação atuais.



a. Navegar até **Portal de serviços** > **Portais**.

b. Abra o. **Portal de serviços** registro.

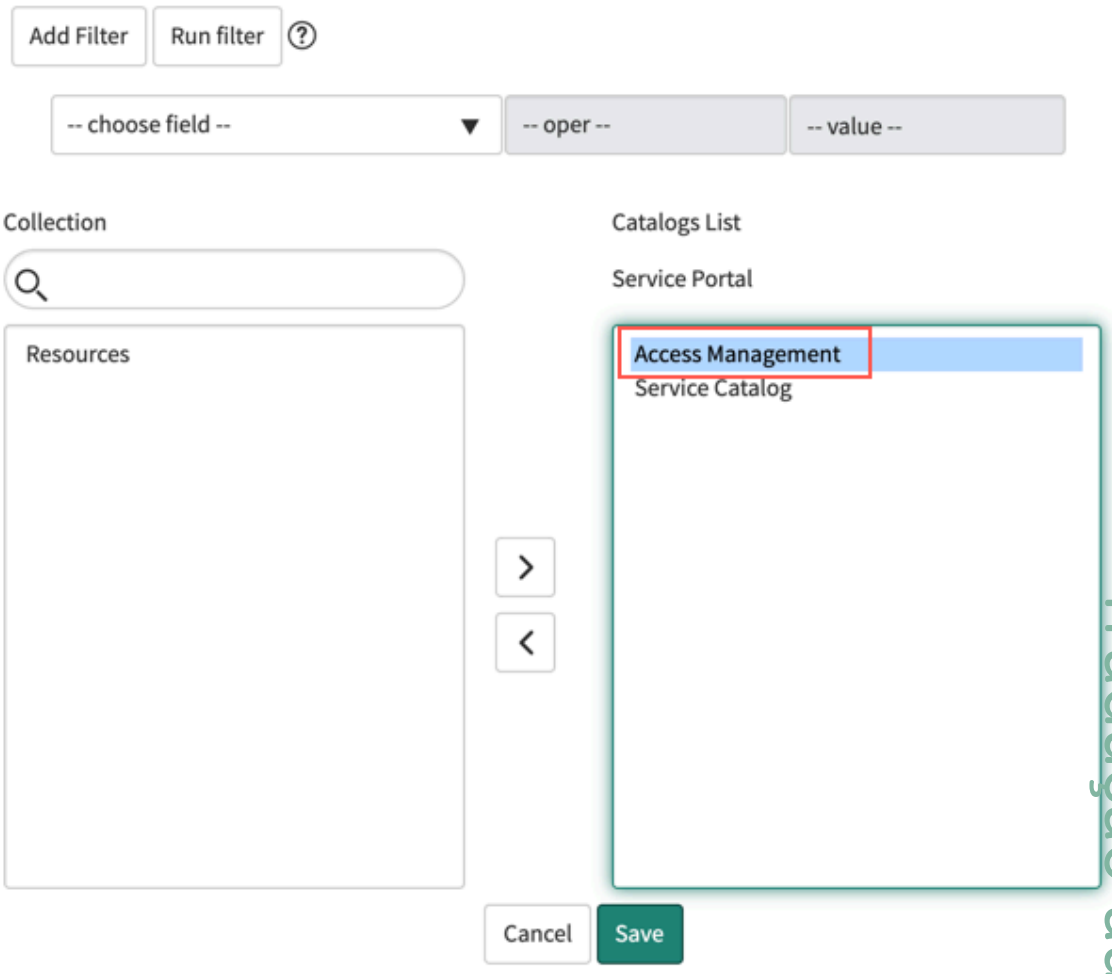
c. Clique em **Catálogos** guia.

d. Clique em **Editar**.

e. Adicionar **Gestão de acesso** para **Portal de serviços** lista.

Tradução automática

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



f. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

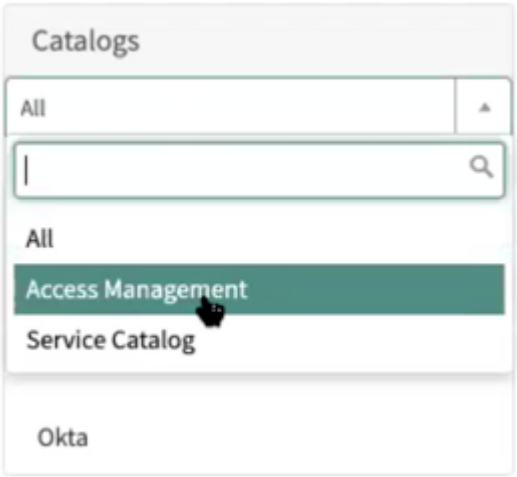
- Para exibir os itens do catálogo, navegue até **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Catálogos** e clique em **Gestão de acesso** .
- Para solicitar um item do catálogo:

> **Nota:** O usuário deve ter as funções sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user, ITIL e Administrador de catálogo para criar e enviar itens do catálogo.

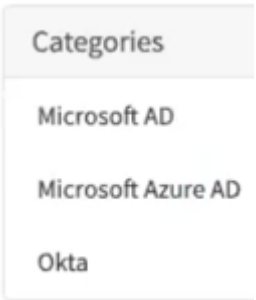
1. Navegue até Portal de serviços.
2. Clique em **Catálogo** guia.
3. Clique em **Procurar por Categorias** .

Tradução automática

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



4. Selecione **Gestão de acesso**.



5. Selecione o serviço necessário nas categorias exibidas.
6. Selecione a ação necessária e envie o item do catálogo. Quando a solicitação é aprovada, o fluxo associado é acionado e o usuário necessário pode fornecer a aprovação. As atividades são registradas no item do catálogo.

- Se você estiver usando a aplicação para gerenciar o acesso no Okta certifique-se de que o usuário tenha Okta Função de administrador para recuperar dados no módulo Grupos do Okta. Além disso, o usuário deve ter Okta função de administrador para enviar solicitação usando o item do catálogo.
- Para obter informações sobre como personalizar o widget e a macro, consulte o artigo da base de conhecimento, Automação da gestão de acesso - Personalizações de widget e macro .

Automação de implantação na nuvem

Automatiza a implantação e o provisionamento dos serviços do AWS CloudFormation usando Catálogo de serviços ou Portal de serviços.

Solicitar apps na Store

Visite ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações cumulativas de notas de versão para todos os aplicativos lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .

Dependências do spoke

Você deve ativar e configurar o. AWS CloudFormation spoke para usar esta aplicação.

Tradução automática

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

Itens e fluxos do catálogo

. Automação de implantação na nuvem fornece itens e fluxos do catálogo para automatizar tarefas. Quando um item do catálogo é enviado, o fluxo associado é acionado e a tarefa é executada. Para personalizar um fluxo, crie uma cópia dele em um novo escopo da aplicação. Os itens e fluxos do catálogo disponíveis incluem:

Item do catálogo ou fluxo	Descrição
Criar pilha	Cria uma pilha na conta do AWS CloudFormation.
Criar e executar conjunto de mudanças	Cria e executa um conjunto de mudanças na conta do AWS CloudFormation.
Criar conjunto de pilhas	Cria um conjunto de pilhas na conta do AWS CloudFormation.
Excluir Pilha	Exclui uma pilha na conta do AWS CloudFormation.
Excluir conjunto de pilhas	Exclui um conjunto de pilhas na conta do AWS CloudFormation.
Atualizar conjunto de pilhas	Atualiza um conjunto de pilhas na conta do AWS CloudFormation.

Subfluxos

. Automação de implantação na nuvem fornece subfluxos para demonstrar tarefas automatizadas. Para personalizar um subfluxo, crie uma cópia dele em um novo escopo da aplicação. Os subfluxos disponíveis incluem:

Subfluxo	Descrição
Criar Evento	Cria um evento se a automação falhar.
Criar incidente	Cria um incidente se a automação falhar.
Modelo de fluxo dinâmico	Modelo de subfluxo para criar evento e incidente.
Buscar aprovadores e designados	Recupera detalhes de aprovadores (grupos e usuários), designado e grupo de atribuição do item solicitado, tarefa do catálogo e incidente das tabelas de decisão.
Obter motivo do status do resultado da operação do conjunto de pilhas	Recupera o motivo do status do resultado da operação do conjunto de pilha do AWS CloudFormation.
Obter status da operação do conjunto de pilhas	Recupera o status da operação do conjunto de pilhas do AWS CloudFormation.
Obter status da pilha	Recupera o status da pilha do AWS CloudFormation.

Ações

. Automação de implantação na nuvem Fornece uma ação, Change Array.Object Internal Names para mudar uma matriz de objetos para outra matriz de objetos com base no par de valor de chave.

Tabelas de decisão

. Automação de implantação na nuvem a aplicação usa tabelas de decisão para salvar as informações necessárias. As tabelas de decisão incluem:

Tradução automática

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

Tabela de decisão	Descrição
Política de aprovação do usuário do item solicitado do CDA	Política usada para atribuir um item solicitado ao usuário relevante para aprovação.
Política de aprovação do grupo de itens solicitados do CDA	Política usada para atribuir um item solicitado ao grupo relevante para aprovação.
Política de atribuição de usuário de incidente de CDA	Política usada para atribuir um incidente ao usuário relevante.
Política de atribuição de grupo de incidentes do CDA	Política usada para atribuir um incidente ao grupo relevante.
Falha na política de fluxo de automação do CDA	Política usada para escolher entre criar um incidente ou um evento quando ocorre uma falha de automação.
Política de atribuição de usuário de tarefa de catálogo do CDA	Política usada para atribuir uma tarefa de catálogo ao usuário relevante.
Política de atribuição de grupo de tarefas do catálogo do CDA	Política usada para atribuir uma tarefa de catálogo ao grupo relevante.

Funções de usuário

A aplicação Cloud Deployment Automation fornece a função sn_cloud_dpmt_atmn.cloud_deployment_automation_user. Usuários com esta função podem exibir itens do catálogo de automação de implantação em nuvem.

Nota: O usuário deve ter as funções sn_cloud_dpmt_atmn.cloud_deployment_automation_user _mgmt_user, ITIL e Administrador de catálogo para criar e enviar itens do catálogo.

Propriedades do sistema

A aplicação Automação de implantação na nuvem fornece propriedades do sistema que você pode configurar de acordo com seu requisito.

Propriedade do sistema	Descrição
sn_cloud_dpmt_atmn.exclude_aws_regions	Lista de regiões adicionais que devem ser excluídas das mencionadas na inclusão de script CloudDeploymentAutomationUtils.
sn_cloud_dpmt_atmn.include_aws_regions	Lista de regiões adicionais que devem ser incluídas nas mencionadas na inclusão de script CloudDeploymentAutomationUtils.
sn_cloud_dpmt_atmn.flow_loop_limit	Número de horas que os fluxos devem ser executados em loop antes de sair.

Navegar até **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades** para configurar os valores dessas propriedades.

Configurar Automação de implantação na nuvem.

Configure o. Automação de implantação na nuvemconfigurando o. Portal de serviços página para usar os itens do catálogo padrão.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Solicitar assinatura do IntegrationHub. Para obter mais informações, consulte Cronogramas jurídicos - Visão geral do IntegrationHub .
- Ativar e configurar o. AWS CloudFormation spoke .
- Ative o. Automação de implantação na nuvemaplicação
- Função necessária: administrador

Procedimento

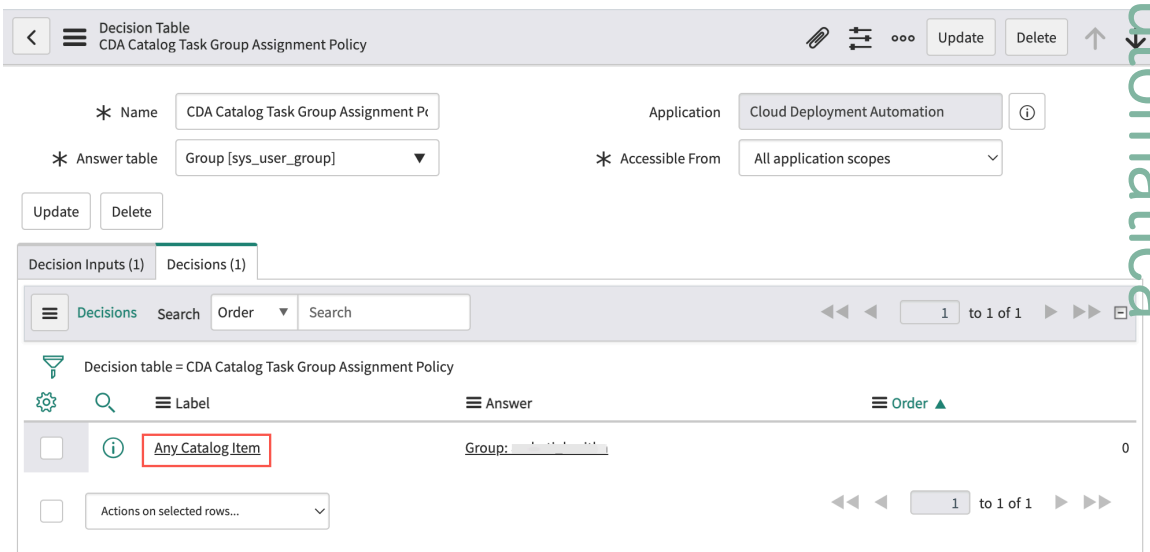
1. Configure as tabelas de decisão para executar as tarefas necessárias.
   Os fluxos nesta aplicação usam tabelas de decisão para permitir que os administradores configurem aprovadores, atribuições e roteamento de subfluxos sem modificar nenhum dos fluxos em Workflow Studio. Em cada tabela de decisão por padrão, você pode modificar o registro de decisão para selecionar uma opção (grupo, usuário ou subfluxo) que se aplica a todos os itens do catálogo na aplicação. Se você quiser ter atribuições, aprovadores ou subfluxos diferentes por item do catálogo, adicione novas decisões para cada item do catálogo nas tabelas de decisão.

   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Tabelas de Decisão**.

   b. Abra o necessário Automação de implantação na nuvemregistro da tabela de decisão.
   Essas etapas devem ser repetidas para cada tabela de decisão.

   c. Clique em **Decisões** guia.

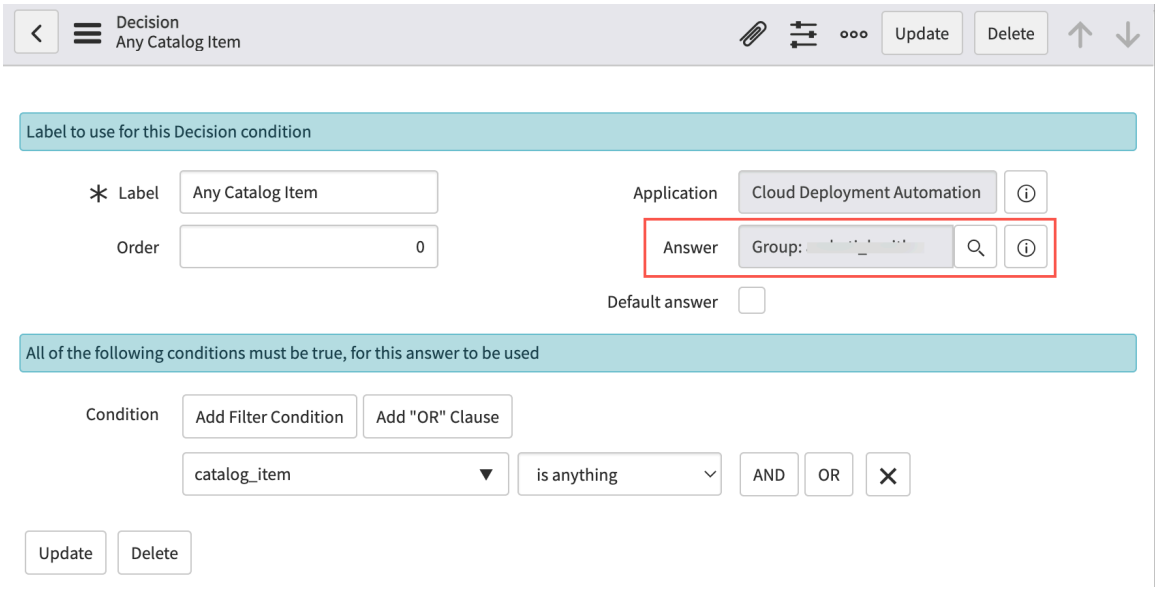
   d. Clique no registro de decisão.



   e. Selecione o grupo, o usuário ou o subfluxo necessário em **Resposta** , dependendo da finalidade para a qual a tabela de decisão é usada.

Tradução automática

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

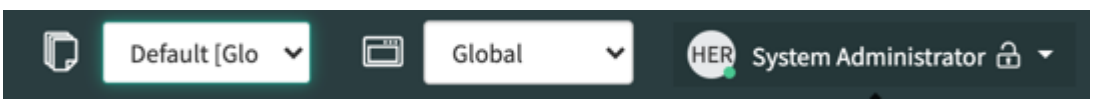


Nota: Configure essas sete tabelas de decisão e atribua **Resposta** como por suas exigências.

- Política de atribuição de grupo de tarefas do catálogo do CDA
- Política de atribuição de usuário de tarefa de catálogo do CDA
- Falha na política de fluxo de automação do CDA
- Política de atribuição de grupo de incidentes do CDA
- Política de atribuição de usuário de incidente de CDA
- Política de aprovação do grupo de itens solicitados do CDA
- Política de aprovação do usuário do item solicitado do CDA

2. Configure o. Portal de serviços página.

Nota: Certifique-se de selecionar **Padrão [Global]** e. **Global** para conjunto de atualizações e aplicação atuais.



a. Navegar até **Portal de serviços** > **Portais**.

b. Abra o. **Portal de serviços** registro.

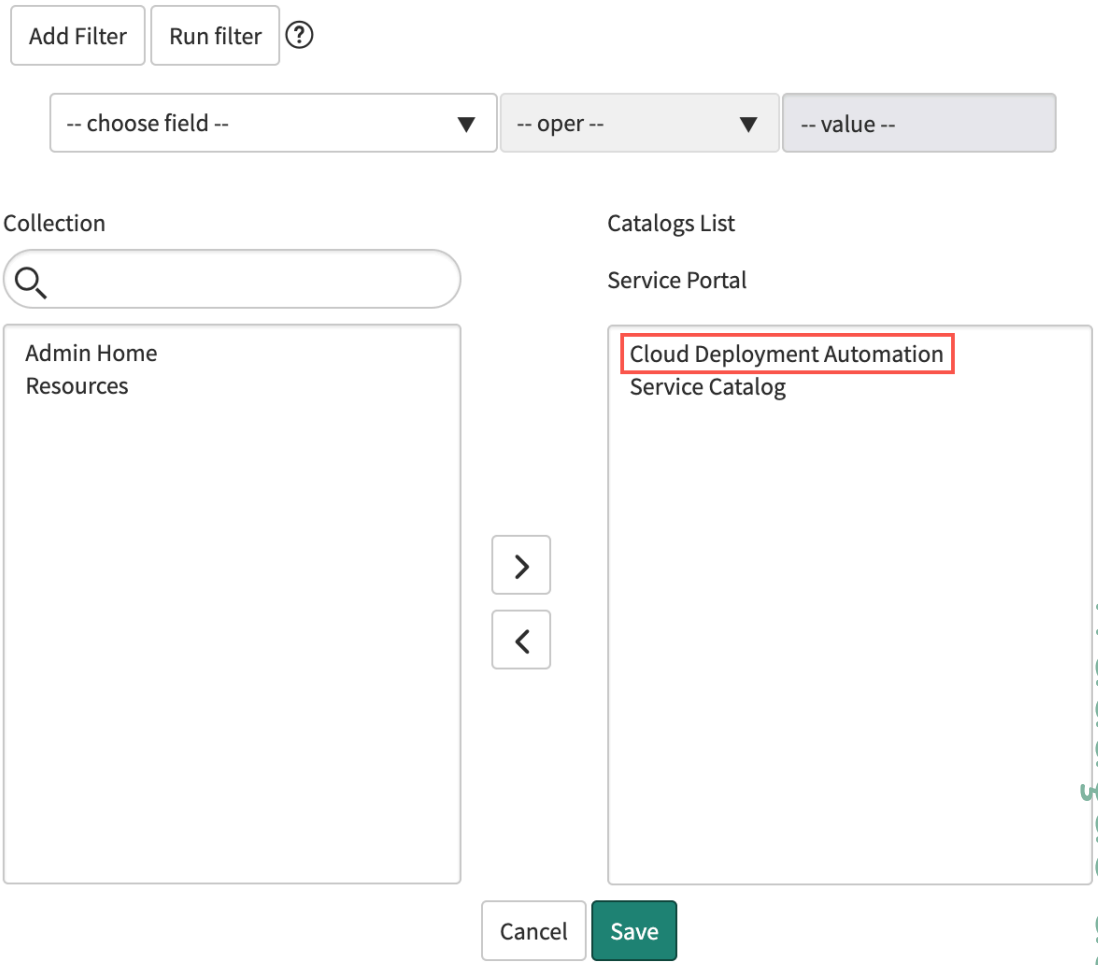
c. Clique em **Catálogos** guia.

d. Clique em **Editar**.

e. Adicionar **Automação de implantação na nuvem** para **Portal de serviços** lista.

Tradução automática

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



f. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

- Para exibir os itens do catálogo, navegue até **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Catálogos** e clique em **Automação de implantação na nuvem** .
- Para solicitar um item do catálogo:

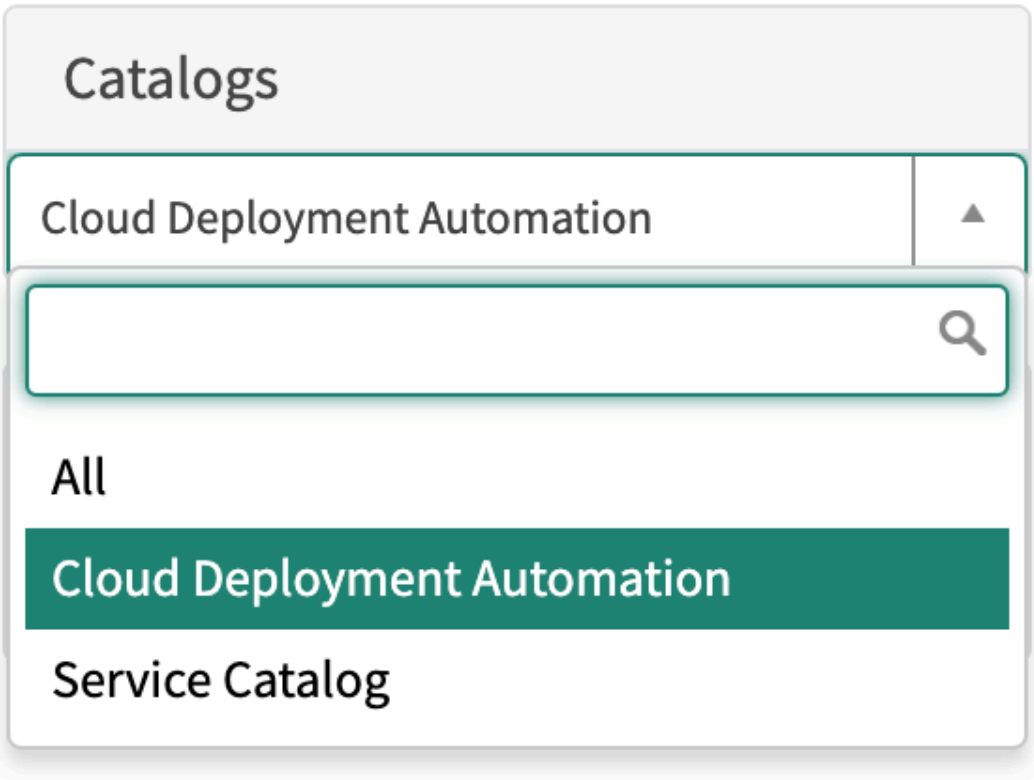
> **Nota:** O usuário deve ter as funções sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user, ITIL e Administrador de catálogo para criar e enviar itens do catálogo.

1. Navegue até Portal de serviços.
2. Clique em **Catálogo** guia.
3. Clique em **Procurar por Categorias** .

Tradução automática

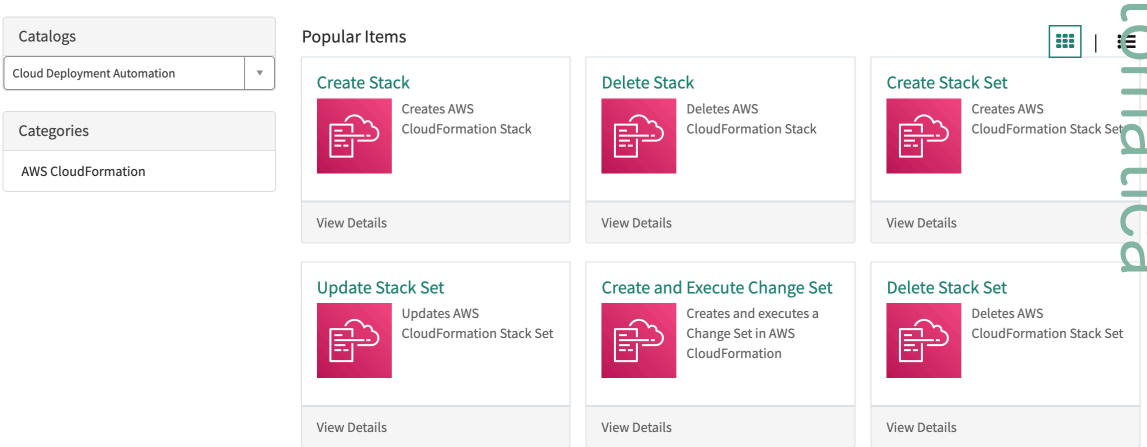
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

4. Selecione **Automação de implantação na**



nuvem.

5. Selecione a ação necessária e envie o item do catálogo. Quando a solicitação é aprovada, o fluxo associado é acionado e o usuário necessário pode fornecer a aprovação. As atividades são registradas no item do catálogo.



Associe um portal a uma base de conhecimento

Você pode associar um portal a qualquer base de conhecimento. Várias bases de conhecimento podem ser associadas a um portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Em **Bases de conhecimento** lista relacionada, selecione **Editar** .

   Dica: Se você não vir **Editar** confirme se você tem o escopo da aplicação correto selecionado no seletor de aplicações.

3. Selecione uma ou mais bases de conhecimento para adicionar ao portal.
   As bases de conhecimento são exibidas na página do Portal de serviços listada em **Página inicial da base de conhecimento** para o portal. Se nenhuma base de conhecimento for selecionada, todas as bases de conhecimento estarão disponíveis no portal.
4. Selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Configuração do Portal de serviços da Gestão de conhecimento

Configurar Bate-papo do agente em um portal

Seus usuários finais podem iniciar e manter uma conversa Bate-papo do agente em qualquer página do portal. Grave um script para passar dados específicos do portal para Bate-papo do agente. Por exemplo, passe o nome da sua base de conhecimento para uma conversa Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

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

  Nota: Para obter informações sobre como usar Now Assist em Virtual Agent em portais, consulte Configurar assistentes .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Bate-papo do agente**.
   A tabela Configurações de bate-papo do agente do Portal de serviços [sp_agent_chat_config] é aberta.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Ativo	Selecione para ativar a configuração.
Nome	Insira um nome exclusivo para o registro de configuração.
Portais	Selecione os portais nos quais você deseja usar a configuração de bate-papo especificada. A configuração se aplicará a todos os portais no sistema se nenhum portal for selecionado.
Aplicação	Registro de Escopo da aplicação somente para leitura.
Público(a)	Selecione para fazer Bate-papo do agente disponível para os usuários antes que eles façam login.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Funções	Selecione as funções que um usuário deve ter para usar Bate-papo do agente. Se você não selecionar uma função, Bate-papo do agente está disponível para todos os usuários, independentemente de sua função.
Ordem	Insira um número indicando a ordem em que as configurações devem ser executadas. Somente uma configuração se aplica por portal. Se houver várias configurações em um portal, o sistema executará a primeira configuração encontrada, da mais baixa para a mais alta.

Script do servidor	Escreva um script que passe dados de página e widget para um Bate-papo do agente conversa quando um usuário inicia a conversa. Por exemplo, passe um campo para a conversa no bate-papo para permitir que o Bate-papo do agente acesse o valor. Os dados passados nesse script estão disponíveis para todas as páginas do portal associadas a este registro. Esse script tem acesso à API GlideSPScriptable .
	
	Nota: O sufixo do portal, o ID da página e o idioma estão disponíveis automaticamente para Bate-papo do agente e não exigem um script personalizado. O ID do sistema e a tabela estão disponíveis automaticamente para Bate-papo do agente quando estão presentes no URL.
	
	Este exemplo retorna um objeto que contém a lista de catálogos associados ao portal à conversa atual.
	`(function ($sp) {`
	`  return {`
	`  catalogs: $sp.getValue('catalogs')`
	`  };`
	`})($sp);`
	
	Quando o Bate-papo do agente é aberto em um elemento HTML iframe, a lista de catálogos é incluída na URL do iframe. Os parâmetros deste campo substituem todos os dados de página conflitantes passados para o Bate-papo do agente.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
Os usuários podem iniciar e manter um Bate-papo do agente conversa de qualquer página no portal selecionado.

Personalize o. Bate-papo do agente botão

Você pode mudar a cor e as imagens que são usadas no Bate-papo do agente no seu portal.

Antes de Iniciar
Se você planeja substituir uma ou ambas as imagens que são usadas no Bate-papo do agente carregue as imagens para sua instância. Para obter mais informações sobre como carregar uma imagem, consulte Armazenando imagens no banco de dados .

Função necessária: sp_admin ou administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar os seguintes elementos do Bate-papo do agente botão:

- A imagem para indicar que a janela de bate-papo está aberta
- A imagem para indicar que a janela de bate-papo está fechada
- Cor de fundo do botão

Esses elementos são determinados no tema do portal. Para personalizar o. Bate-papo do agente Atualize as variáveis SCSS relevantes no registro de tema do portal. Para obter mais informações, consulte Configure a identidade visual do seu bot .

Nota: Se você mudar o cliente web Virtual Agentícone de botão enquanto o valor da tabela de propriedade do sistema [sys_property] `com.glide.cs.advanced-chat.popover` está definido como verdadeiro , Defina o botão de bate-papo do Virtual Agent do cliente web com o mesmo tamanho do ícone do botão original, caso contrário, o ícone será exibido com tamanho excessivo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Temas**.
2. Abra um registro de tema.
3. Em **Variáveis CSS** , adicione as seguintes variáveis:

Variável	Descrição
sp-agent-chat-btn-close	Imagem para indicar que a janela de bate-papo está fechada. Use um URL de imagem que contenha: ○ Seu endereço da instância ○ O nome do registro de Imagem [db_image] a ser referenciado Por exemplo, para fazer referência ao tack-icon.png no banco de dados, insira o seguinte: `$sp-agent-chat-btn-close: url("https://<instance-name>.service-now.com/tack-icon.png");` Para usar a imagem padrão, remova a variável.
sp-agent-chat-btn-open	Imagem para indicar que a janela de bate-papo está aberta. Use um URL de imagem que contenha: ○ Seu endereço da instância ○ O nome do registro de Imagem [db_image] a ser referenciado Por exemplo, para fazer referência ao book-icon.png no banco de dados, insira o seguinte: `$sp-agent-chat-btn-open: url("https://<instance-name>.service-now.com/book-icon.png");` Para usar a imagem padrão, remova a variável.
sp-agent-chat-bg	Cor de fundo do botão. Use um código hexadecimal para definir a cor. Por exemplo, para usar vermelho, insira o seguinte:

Tradução automática

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

Variável	Descrição
	$sp-agent-chat-bg: #ff0000;  Para usar a cor de fundo padrão, remova a variável.

4. Clique em **Atualizar**.

Migrar do Virtual Agent Portal de serviços widget

Se você estiver atualizando de uma versão anterior, a implementação do portal poderá incluir o widget Virtual Agent Portal de serviços. Migre opções de widget para Bate-papo do agente na configuração Portal de serviços e remova todas as instâncias do widget para permitir que os usuários iniciem e mantenham uma conversa Bate-papo do agente em qualquer página do portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: (administrador ou nenhuma)

Procedimento

1. Registrar opções de instância e excluir instâncias do Virtual Agent Portal de serviços widget.
   a. Localize cada instância do Virtual Agent Portal de serviços e abra as opções de instância.
   b. Registre os valores.
   c. Exclua a instância do widget.
2. Se sua instância de widget incluiu uma opção de instância de cor, adicione a variável de cor ao registro de tema do portal.
   a. Navegar até **Portal de serviços** > **Temas**.
   b. Abra o registro de tema do portal.

Tradução automática

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

c. Em **Variáveis CSS** , adicione `sp-agent-chat-bg` e defina o valor para a cor desejada.

Example

```
$sp-agent-chat-bg: #ff0000
```

3. Se as opções de instância do widget incluírem parâmetros de URL, adicione-os ao formulário Configurações de bate-papo do agente do Portal de serviços **Script do servidor** campo.

> **Nota:** O sufixo do portal, o ID da página e o idioma estão disponíveis automaticamente para Bate-papo do agente e não exigem um script personalizado. O ID do sistema e a tabela estão disponíveis automaticamente para Bate-papo do agente quando estão presentes no URL.

a. Navegue até o registro na tabela Configurações de bate-papo do agente do Portal de serviços [sp_agent_chat_config] para o portal desejado.

b. Em **Script do servidor** escreva um script personalizado para o qual passar os parâmetros Bate-papo do agente.

Example

Este exemplo retorna o valor do campo chat_queue para a conversa atual.

```
(function ($sp) {
 return {
  chat_queue: $sp.getValue('chat_queue')
 };
})($sp);
```

Resultado

As instâncias de widget são removidas das páginas do portal individuais. Em vez disso, o portal aplica o registro Configurações de bate-papo do agente do Portal de serviços a cada página do portal.

Passar dados da página para Bate-papo do agente

Use *`SpContextManager`* classe em um script de cliente de widget para passar dados de página dinâmica Bate-papo do agente. Por exemplo, passe o número de aprovações no widget Aprovações para Bate-papo do agente quando um usuário inicia uma conversa do Portal de serviços página inicial.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Examine o widget para entender como os dados são passados para o script do cliente do widget. Para disponibilizar dados para Bate-papo do agente, você deve passá-lo para *`SpContextManager`* serviço. Em seguida, você pode acessar os dados em um Virtual Agent tópico usando `VaContext` objeto. Para obter mais informações sobre como usar variáveis de contexto em Virtual Agent scripts, consulte Scripts do Virtual Agent .

Procedimento

1. Abra o widget no editor de widgets.
2. Atualize o client script do widget.
   a. Injete o. *`SpContextManager`* na função de script do cliente do widget.
   b. Passar variáveis para Bate-papo do agente usando o. *`SpContextManager`* API.

Tradução automática

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

Este exemplo é aprovado `approval_count` . Bate-papo do agente. Quando um usuário inicia uma conversa do Portal de serviços página inicial, o sistema anexa `sysparm_approval_count: 5` para Bate-papo do agente `iframe` URL.

```
function ($scope, spContextManager) {

  spContextManager.addContext('agent-chat', {
    'approval_count': 5
  });
};
```

As chaves passadas para esta API são exclusivas por página. Por exemplo, se o `"bate-papo do agente"` a chave já foi inicializada por outro widget na página por meio de `AddContext()` , você deve usar `UpdateContextForKey()` método para atualizar os dados da chave. . Para obter mais informações sobre `SpContextManager` classe, consulte SpContextManager .

3. Clique em **Salvar.**
4. Usar Portal de serviços dados em um Virtual Agent tópico.

   a. Navegar até **Virtual Agent** > **Designer** e abra o tópico no qual você deseja usar Portal de serviços dados.

   b. Clique em **Editar fluxo de tópico** .

   c. Configure o tópico conforme necessário.
   Em um campo de script, use `VaContext` objeto para acessar a variável de contexto passada do Portal de serviços.

   Para obter mais informações sobre como criar um Virtual Agent tópico, consulte Criar um tópico do Virtual Agent .

   Example
   Por exemplo, este script acessa o valor do `approval_count` Variável no widget Aprovações.

   ```
   (function execute() {
      return "Your approval count is: " + vaContext.approval_count;
   })()
   ```

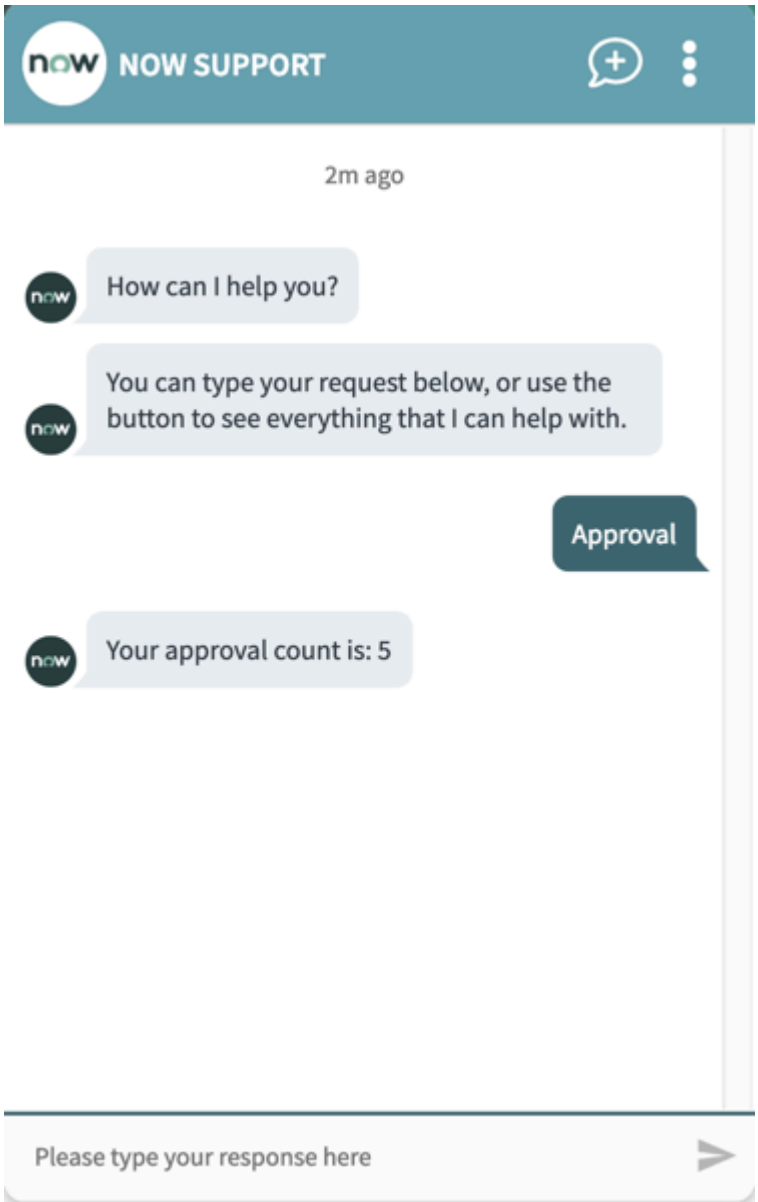
   d. Salve e publique o tópico.

Resultado

Bate-papo do agente pode acessar as variáveis quando um usuário final inicia uma conversa do Portal de serviços página.

Tradução automática

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



Tradução automática

Remova o link do Bate-papo ao vivo do menu do cabeçalho

Se o seu portal incluir um link de Bate-papo ao vivo no menu de cabeçalho, você poderá removê-lo atualizando o esquema de opções do widget.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicionando o. **Fila de bate-papo** Um campo para um registro do portal adiciona o link Bate-papo ao menu de cabeçalho do portal. Se você integrar seu portal com Bate-papo do agente, O link Bate-papo em tempo real não é mais necessário.

Procedimento

1. Na página de configuração do Portal de serviços, navegue até **Tabelas do Portal** > **Instância com Menu**.
2. Abra o registro do menu de cabeçalho do seu portal.
   Por exemplo, Abrir **Menu do cabeçalho SP** se estiver usando o portal do sistema de base.

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

3. Em **Opções adicionais, formato JSON** , adicione o seguinte par de chave-valor JSON.

```
“enable_live_chat”: {
   “displayValue”: “false”,
   “value”: false
}
```

O JSON final é semelhante a este.

```
{
   “enable_cart”: {
      “displayValue”: “true”,
      “value”: true
   },
    “enable_wishlist”: {
      “displayValue”: “true”,
       “value”: true
    },
   “enable_live_chat”: {
     “displayValue”: “false”,
      “value”: false
   }
}
```

4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Ao navegar até o portal, **Bate-papo ao vivo** não aparece no menu do cabeçalho.

Definir estilos de portal

As páginas são compostas de contêineres, colunas, linhas, widgets e instâncias de widget. Você pode configurar o CSS de cada componente ou usar o CSS definido no tema e identidade visual como definições globais para o portal. Se você não definir CSS no tema ou identidade visual, os padrões de inicialização serão usados.

Você pode definir CSS em seu portal em vários níveis.

Padrões de inicialização

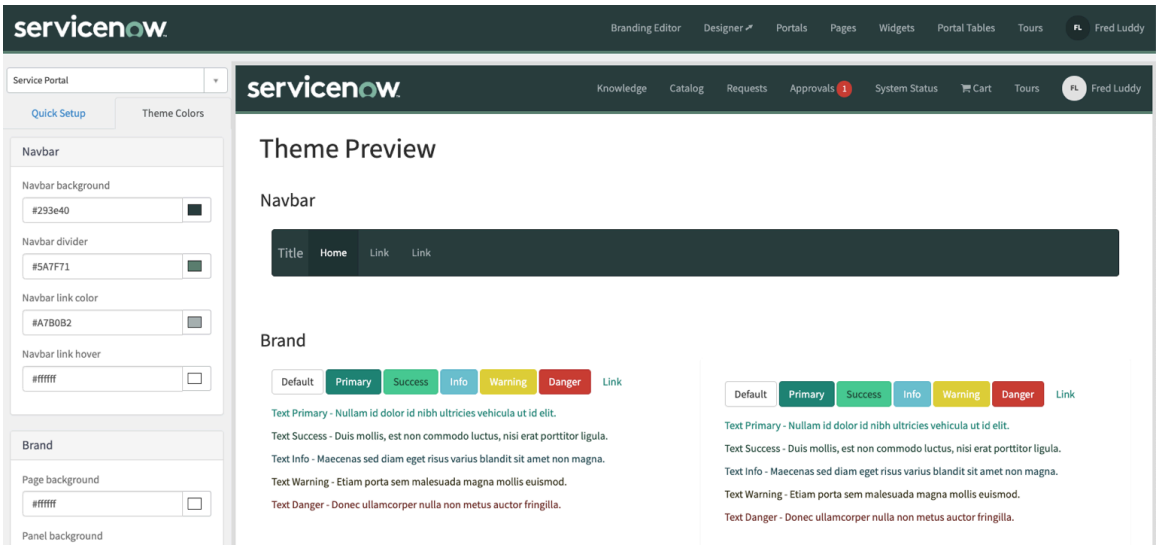
Se nenhum outro CSS for definido, todos os elementos usarão os padrões do Bootstrap versão 3.3.6. Você pode usar Classes auxiliares CSS de inicialização com qualquer Portal de serviços Campo que aceita CSS como um valor. Para mostrar ou ocultar Portal de serviços Contêineres, use classes auxiliares de Utilitários responsivos do Bootstrap CSS, como `visível-lg` ou `md oculto` .

Cores do tema do editor de identidade visual/CSS do Portal

CSS definido na guia Cores do tema do Editor de identidade visual. As mudanças feitas nas cores do tema no Editor de identidade visual aparecem no campo Variáveis CSS na tabela do portal [sp_portal]. Personalizar as cores do tema substitui os padrões do Bootstrap.

Tradução automática

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



CSS do tema

CSS definido no campo Variáveis CSS na tabela Temas [sp_theme]. Use o CSS de Tema o máximo possível para permitir uma evolução mais flexível do seu portal no futuro.

O uso de um tema substitui as cores do tema CSS do Portal/Editor de identidade visual.

CSS da página

CSS definido no campo CSS específico da página na tabela Páginas [sp_page].

CSS específico da página substitui o CSS do tema.

Classes CSS

Você pode definir elementos de classes CSS na página em cada respectivo registro.

CSS do Widget

CSS definido no campo CSS na tabela Widgets [sp_widget].

O CSS do widget substitui o CSS do contêiner, coluna e linha.

CSS da instância do widget

CSS definido no campo CSS na tabela Instância [sp_instance].

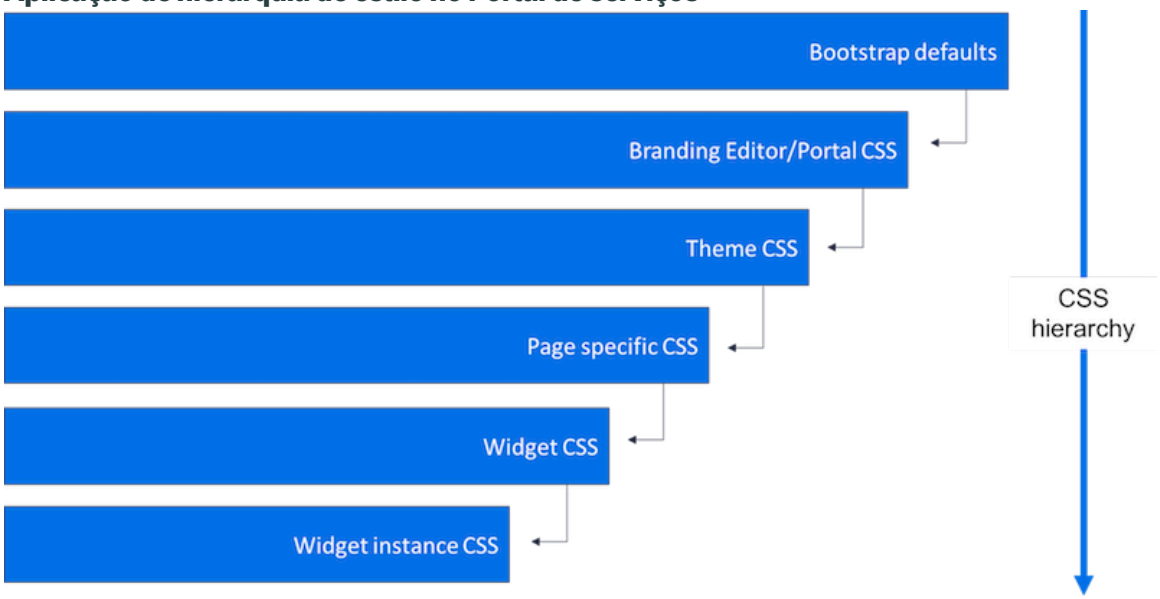
O CSS da instância do widget substitui todas as outras definições de CSS.

Nota: Em alguns casos, os estilos padrão de acessibilidade podem substituir o CSS definido para um portal.

Tradução automática

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

Aplicação de hierarquia de estilo no Portal de serviços



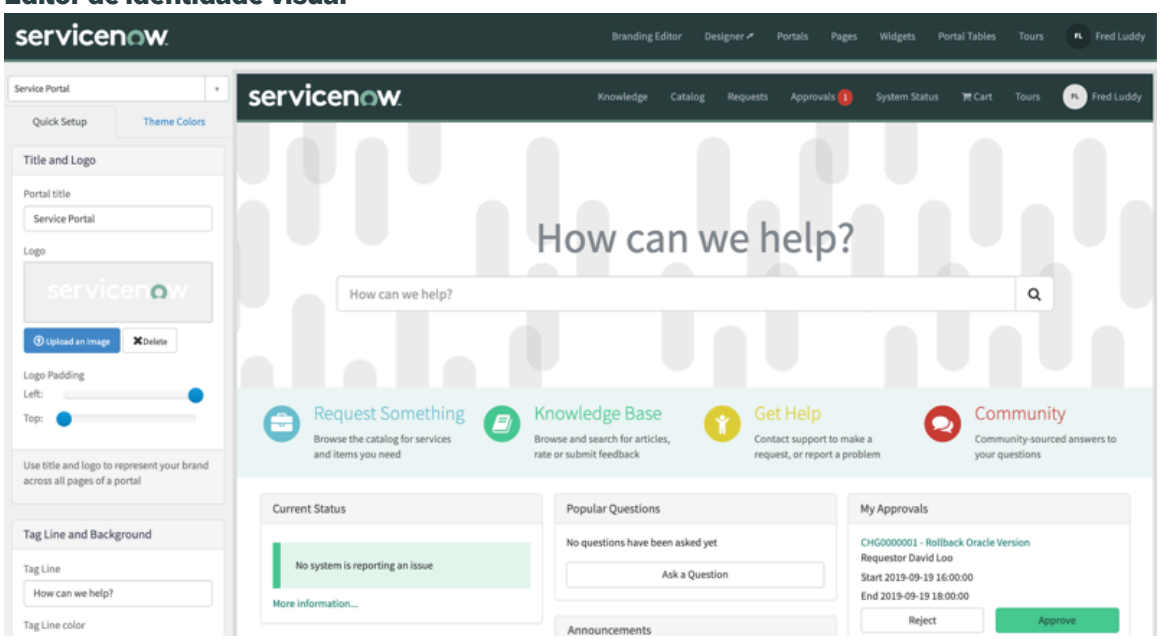
Configurar identidade visual do portal

Usar Editor de identidade visualpara dar ao seu portal sua própria aparência.

Para acessar o Editor de identidade visual, navegue até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**e clique em **Editor de identidade visual** .

Selecione o portal para o qual você deseja personalizar o tema na lista de portais. Em seguida, use as opções nas guias Configuração rápida e Cores do tema para personalizar seu portal.

Editor de identidade visual



Tradução automática

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

Opções da guia Configuração rápida

Campo	Descrição
Título do portal	O nome do seu portal. Alterando o nome do portal no Editor de identidade visualTambém muda o título no campo de formulário do portal na IU da plataforma.
Logotipo	O logotipo que aparece no cabeçalho do seu portal. Esta imagem é dimensionada para uma altura máxima de 46 px e uma largura máxima de 200 px.
Preenchimento do logotipo	Onde você deseja que o logotipo fique no local da borda do cabeçalho. Essas informações são armazenadas na seção Variáveis CSS no formulário do portal.
Marcador e plano de fundo	Campos definidos pelo esquema JSON no **Configuração de início rápido** Campo no registro do portal na IU da plataforma. A amostra Portal de serviços adiciona **Slogan** e. **Plano de fundo** para Editor de identidade visualusando o seguinte esquema: `[{ "tagline": { "table" : "sp_instance", "sys_id" : "34fe3d96cb20020000f8d856634c9cf4", "field" : "title" }, "hero_background": { "table" : "sp_container", "sys_id" : "be98a8d2cb20020000f8d856634c9c63", "field" : "background_image" } }]`
Slogan	Apresente aos usuários uma página do portal com um marcador. Este texto é armazenado em uma instância do widget de pesquisa da página inicial.
Cor do marcador	Selecione uma cor para o marcador.
Cor de plano de fundo da página inicial	Adicione uma cor para o plano de fundo. Você pode digitar um nome de cor, cor hexadecimal, decimal (RGB) ou selecionar na paleta de cores.
Imagem em segundo plano	Carregue uma imagem para aparecer no plano de fundo da sua página inicial. Esta imagem é armazenada no contêiner do widget em sua página inicial.

Para todas as cores na guia Tema, você pode usar o nome da cor padrão, o código hexadecimal, o código decimal (RGB) ou selecionar a cor na paleta de cores. Todas as definições de cor são armazenadas no campo Variáveis CSS do formulário do portal. A visualização do tema é atualizada em tempo real conforme você faz mudanças.

Guia Cores do tema

Campo	Descrição
Barra de navegação	Use os campos nesta seção para personalizar as cores do menu de cabeçalho.

Tradução automática

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

Guia Cores do tema

Campo	Descrição
Marca	Use os campos nesta seção para personalizar as cores da página. Por exemplo, o plano de fundo da página ou o plano de fundo do widget.
Texto	Use os campos nesta seção para personalizar a cor do texto em uma página.

Mudanças feitas nas cores do tema no Editor de identidade visualAparece no campo Variáveis CSS do formulário do portal na IU da plataforma.

Ativar a identidade visual do tema La Jolla

Ative a marca La Jolla do Portal de serviços para se inscrever ServiceNow Identidade visual, que inclui conformidade com WCAG-AA para contraste. Este plug-in está ativo por padrão em novas instâncias, mas os administradores devem ativar o plug-in em instâncias atualizadas de versões anteriores.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. **Atualização da marca La Jolla do Portal de serviços** ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para Atualização da marca La Jolla do Portal de serviços

Plug-in	Descrição
Marca La Jolla do Portal de serviços [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	Este plug-in atualiza seus portais /sp e /sp_config com ServiceNow La Jolla branding. Se o registro do portal não tiver sido modificado, as opções de logotipo, favicon, imagem de fundo da página de login, faixa principal, tema e instância do widget serão atualizadas.

Nota: Se você modificou o. **/sp** ou **sp_config** Antes de instalar o plug-in, você pode não ver todos os elementos da identidade visual de La Jolla. Todas as imagens de identidade visual estão localizadas em **db_image** tabela para atualizações manuais em seus portais personalizados.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Depois de comprar a assinatura, ative o plug-in na instância de produção.

Você pode avaliar o recurso em uma instância de subprodução sem cobrança solicitando-o do HI Customer Service System.

Procedimento

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

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

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

Tradução automática

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

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

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

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Zurich)

Crie um tema de portal

Se você precisar de mais personalização do que o Editor de identidade visual pode fornecer, você pode criar seu próprio tema personalizado.

Somente usuários com conhecimento de CSS devem criar temas personalizados.

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Temas**e selecione **Novo** .
2. Preencha os campos do formulário e, no menu de contexto do formulário, selecione **Salvar** .

Campos de formulário de tema

Campo	Descrição
Nome	Nome do seu tema. Use este nome para associar o tema ao seu portal. Este nome não está visível para os usuários, você deve saber para aplicar o tema correto a um portal.
Desativar a compilação SCSS	Desativa a compilação do SCSS e envia o arquivo CSS simples diretamente para o cliente.
Aplicação	O escopo do registro. O registro do menu do cabeçalho e a tabela de origem devem ter o mesmo escopo da aplicação.
Cabeçalho	Lista de cabeçalhos e rodapés da tabela sp_header_footer que você pode associar a um tema do portal. Cabeçalhos e rodapés são widgets e podem ser configurados da mesma maneira.
Rodapé	Lista de cabeçalhos e rodapés da tabela sp_header_footer que você pode associar a um tema do portal.
Cabeçalho fixo	Bloqueia o cabeçalho na parte superior da página para que, quando um usuário rolar, o cabeçalho permaneça na tela.
Rodapé fixo	Bloqueia o rodapé na parte inferior da página para que, quando um usuário rolar, o rodapé permaneça na tela.

Variáveis CSS	Propriedades personalizadas CSS que você pode usar para mudar a cor e os estilos em um portal. Por exemplo, o tema de ações usa algumas das seguintes variáveis:
	`$sp-logo-margin-x: 15px !default;`
	`$sp-tagline-color: $text-color !default;`
	`$navbar-inverse-bg: #3a3f51 !default;`

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Use o campo Variáveis de CSS para definir somente variáveis de CSS. Use Inclusões de CSS para definir regras de CSS. A partir da versão Madrid, o Sass e o LESS podem ser usados em Inclusões de CSS.

3. Para adicionar uma folha de estilos ao tema, em **Inclusão de CSS** lista relacionada, selecione **Novo** .
4. Preencha os campos do formulário da folha de estilos e selecione **Enviar** .

Campos de formulário da folha de estilos

Campo	Descrição
Nome	Nome da inclusão de CSS. Lembre-se deste nome para associar a inclusão de CSS ao tema.
Aplicação	O escopo do registro. O registro do menu do cabeçalho e a tabela de origem devem ter o mesmo escopo da aplicação.
Origem	Selecione uma das seguintes opções. ○ **Folha de estilos** : Adicione uma folha de estilo interna que foi carregada na tabela CSS [sp_css]. Por exemplo, ng-classificable.min.css. As folhas de estilo internas usam CSS padrão no campo CSS. ○ **URL** Link para uma folha de estilos externa. Use folhas de estilo externas para usar o mesmo CSS de um site corporativo ou outro recurso on-line.
Folha de estilos	Uma folha de estilos interna a ser associada ao tema.
URL do arquivo CSS	Uma URL para uma folha de estilos externa a ser associada ao tema.
Carregamento lento	(Optional) Opção para carregar a inclusão CSS de forma assíncrona para melhorar o tempo de carregamento da página. Esta opção deve ser definida com o mesmo valor para todas as inclusões CSS de um tema. Habilitar o carregamento assíncrono somente para algumas inclusões CSS associadas a um tema não é recomendado. **Nota:** Habilitando **Carregamento lento** não é recomendado para portais com atualização de conteúdo sem estilo. O CSS inclui com **Carregamento lento** habilitados estão listados em **Inclusões de CSS de carregamento lento** lista relacionada no registro do tema.
URL do arquivo CSS do RTL	(Optional) Uma URL para uma folha de estilos externa para espelhar a direção de um portal quando o idioma da sessão é um idioma da direita para a esquerda, como hebraico. Para obter informações sobre suporte a idiomas da direita para a esquerda, consulte Estilo para idiomas da direita para a esquerda em portais.

Tradução automática

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

5. Para adicionar uma inclusão de JavaScript ao tema, em **Inclusão de JS** lista relacionada, selecione **Novo** .
6. Preencha os campos de formulário Inclusão de JS e selecione **Enviar** .

Campos de formulário de inclusão JS

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome da inclusão JS. Lembre-se deste nome para associar a inclusão de JS ao tema.
Aplicação	O escopo do registro. O registro do menu do cabeçalho e a tabela de origem devem ter o mesmo escopo da aplicação.
Origem	Selecione uma das seguintes opções. ○ **Script de IU** : Adicione um script de IU interno que foi carregado na tabela de script de IU [sys_ui_script]. Os scripts de IU permitem criar JavaScript do lado do cliente e reutilizá-lo em vários locais. Para obter mais informações sobre scripts de IU, consulte Scripts de IU . ○ **URL** Link para um arquivo JavaScript externo. Use URLs externos para usar o mesmo JavaScript de um site corporativo ou outro recurso on-line.
Script de IU ou URL do arquivo JS	Associe um script de IU interno ou URL de arquivo JavaScript, dependendo da opção selecionada no campo Origem.
Atualização em	Data e hora em que a inclusão JS foi atualizada pela última vez
Pacote	O pacote do Portal de serviços ao qual a inclusão JS está associada. Por exemplo, Páginas de configuração do Portal de serviços. Este campo é preenchido por padrão.

Habilite o redimensionamento de texto em seu portal

Habilite o redimensionamento de texto para aumentar o tamanho do texto em até 200% por meio das configurações do navegador.

Antes de Iniciar

- Se você fez upgrade para uma instância Rome de uma versão anterior, a propriedade será criada para você. O padrão da propriedade é definido como **Falso** para Portal de serviços Mobile Employee Service Portal (MESP). Siga as etapas desta tarefa para definir manualmente a propriedade como **Verdadeiro** .
- Se você tiver um novo portal ou uma instância zBoot, a propriedade será definida como verdadeira por padrão. Não há ações que você precise executar.
- Se você não tiver atualizado para uma instância Rome, a propriedade será criada, mas definida como **Falso** por padrão.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Insira `sys_properties.list` No Navegador de filtros.
2. Selecione *`glide.service_portal.resize_text.{your portal_url_suffix}.enable_rem_conversion`* da lista.

Tradução automática

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

Por exemplo, *glide.service_portal.resize_text.sp.enable_rem_conversion*.

3. No formulário, defina o campo Valor como **verdadeiro** .
4. Selecione **Atualizar**.

Substitua o tamanho da fonte CSS de base HTML em seu portal

Defina o tamanho da fonte CSS de base HTML em seu portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Insira sys_properties.list No Navegador de filtros.
2. Selecione *glide.service_portal.resize_text.{portal_url_suffix}.base_font*.
   Por exemplo, *glide.service_portal.resize_text.mesp.base_font*.
3. No formulário, defina o campo Valor com o tamanho da fonte desejado.
4. Selecione **Atualizar**.

> **Nota:** Se surgir um problema com o redimensionamento de texto para páginas personalizadas provenientes do estilo de inclusões CSS personalizadas, converta esses valores CSS de pixels para rems.

Estilo para idiomas da direita para a esquerda em portais

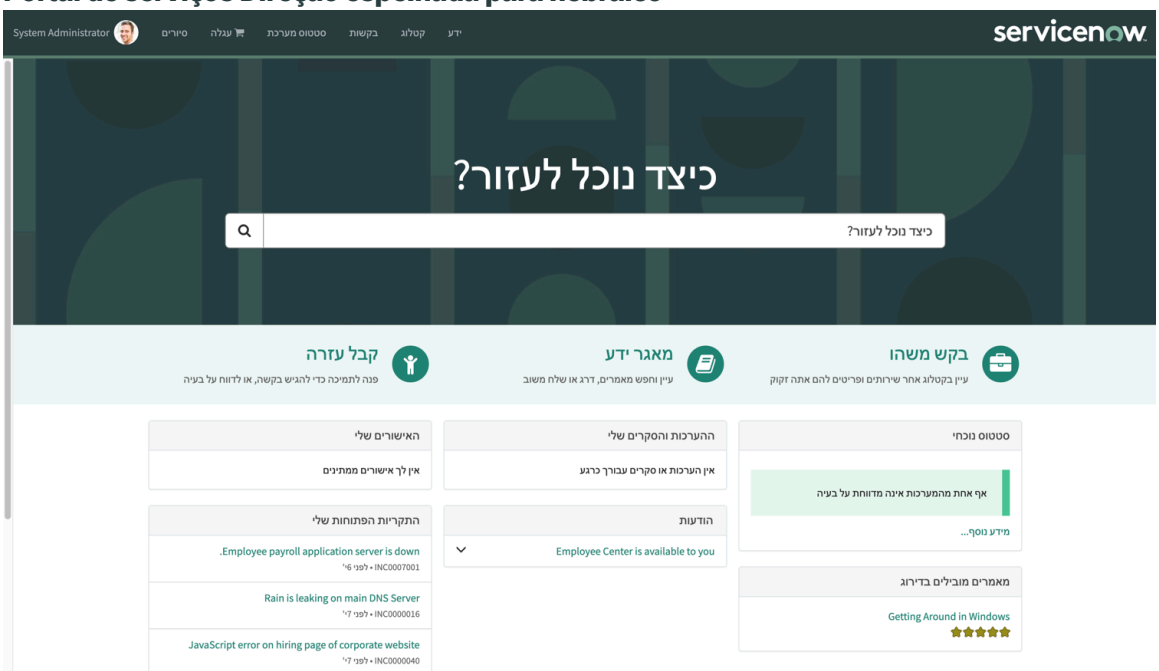
Localizar um portal para idiomas da direita para a esquerda requer um CSS que espelhe a direção das páginas do portal.

Portal de serviços Pode gerar o CSS necessário para espelhar a direção da interface do usuário do portal quando o idioma da sessão é um idioma da direita para a esquerda. Toda a hierarquia da infraestrutura existente para estilizar idiomas da esquerda para a direita (tema, página, widget e instância de widget SCSS) é convertida em CSS para idiomas da direita para a esquerda. Todas as propriedades direcionais compatíveis com RTLCSS são convertidos. No entanto, os arquivos CSS simples incluídos em qualquer um dos registros de dependência de tema ou widget, CSS interno e CSS em linha não são convertidos automaticamente.

Tradução automática

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

Portal de serviços Direção espelhada para hebraico



Você também pode fornecer seu próprio CSS para idiomas da direita para a esquerda para substituir o CSS gerado automaticamente se você usar uma biblioteca CSS externa e puder controlar a conversão do CSS para idiomas da direita para a esquerda usando uma variedade de métodos.

Nota: Além disso, portais do sistema de base Portal de serviços(/sp) e portais personalizados podem precisar de personalização CSS adicional para espelhar completamente a direção de um portal para idiomas da direita para a esquerda.

Para rastrear quantos usuários exibem um portal em um idioma da direita para a esquerda, consulte o evento PortalPageLoad em Análise da experiência do usuário para Portal de serviços. Para obter mais informações sobre eventos disponíveis, consulte Portal de serviços eventos.

Espelhe a direção do portal para idiomas da direita para a esquerda

Espelhe a direção da interface do usuário de um portal para idiomas da direita para a esquerda habilitando o CSS necessário.

Antes de Iniciar

Ative um idioma da direita para a esquerda, como hebraico. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma .

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Selecione um portal.
3. Selecione **Suporte a idiomas da direita para a esquerda** opção.
4. Selecione **Atualizar**.
   CSS que espelha a direção da interface do usuário de um portal para idiomas da direita para a esquerda é gerado.
5. **Opcional:** Se você usar uma biblioteca CSS externa para o tema do portal, forneça seu próprio CSS que espelhe a direção da interface do usuário de um portal para substituir o CSS gerado automaticamente.

Tradução automática

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

a. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Temas**.

b. Selecione o tema do portal.

c. Em **CSS inclusões** Lista relacionada, selecione a inclusão de CSS que vincula a uma URL de biblioteca CSS externa.
Se você precisar criar uma nova inclusão de CSS, consulte Crie um tema de portal.

d. Em **URL DO ARQUIVO CSS RTL** Insira o URL para uma folha de estilos externa para espelhar a direção de um portal para idiomas da direita para a esquerda.

e. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Quando o idioma da sessão é um idioma da direita para a esquerda, a direção da interface do usuário do portal é espelhada para ser exibida da direita para a esquerda.

Trouble?

Se algum conteúdo no seu portal não for espelhado automaticamente para idiomas da direita para a esquerda, consulte CSS para idiomas da direita para a esquerda em portais para obter informações sobre como resolver esses problemas.

CSS para idiomas da direita para a esquerda em portais

Você pode controlar a geração de CSS para idiomas da direita para a esquerda usando uma variedade de métodos.

Além disso, portais do sistema de base Portal de serviços(/sp) e portais personalizados podem precisar de personalização CSS adicional para espelhar completamente a direção de um portal para idiomas da direita para a esquerda.

Widgets personalizados podem precisar de alguma conversão manual para idiomas da direita para a esquerda.

- Para estilos em linha no modelo HTML de um widget, mova esses estilos para o CSS do widget para que eles sejam convertidos automaticamente.
- Para estilos internos no modelo HTML de um widget, você pode usar `rtl` seletor de atributos ou `.rtl` Seletor de classe para fornecer CSS específico para idiomas da direita para a esquerda.
- Para incluir CSS específico para idiomas da direita para a esquerda, você pode chamar `IsRTLHabilitado()` método no GlideSPScriptable - Com escopo no script de servidor de um widget ou use o. `g_portal_isrtl` sinalizador global no client script do widget.

Além disso, no CSS de tema, página, widget ou instância de widget, você pode adicionar diretivas da direita para a esquerda às propriedades CSS usando somente uma cadeia de caracteres de interpolação Sass (`"""`).

Diretivas CSS para idiomas da direita para a esquerda

Diretiva CSS da direita para a esquerda	Descrição
`/*rtl:ignore*/`	Ignora a propriedade ao converter CSS do portal para idiomas da direita para a esquerda.

Tradução automática

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

Diretivas CSS para idiomas da direita para a esquerda

Diretiva CSS da direita para a esquerda	Descrição
`/*rtl:prepend:10px*/`	Adiciona um valor ao início do valor da propriedade para idiomas da direita para a esquerda. Este exemplo é precedido `10 px` .
`/*rtl:append:3rem*/`	Adiciona um valor ao final do valor da propriedade para idiomas da direita para a esquerda. Este exemplo é anexado `3rem` .
`/*rtl:substituir: 30px */` ou `/*rtl: 30px */`	Substitui o valor da propriedade pelo valor especificado para idiomas da direita para a esquerda. Este exemplo substitui o valor da propriedade por `30px` .
`/*rtl:insert:25px*/`	Insere o valor especificado no lugar da diretiva para idiomas da direita para a esquerda. Este exemplo insere `25px` .

Example: Ignore a propriedade de transformação no CSS convertido da direita para a esquerda

```
.fl {
transform: rotate(45deg) translateY(5px) #{"/*rtl:ignore*/"};
}
```

Criando páginas do portal

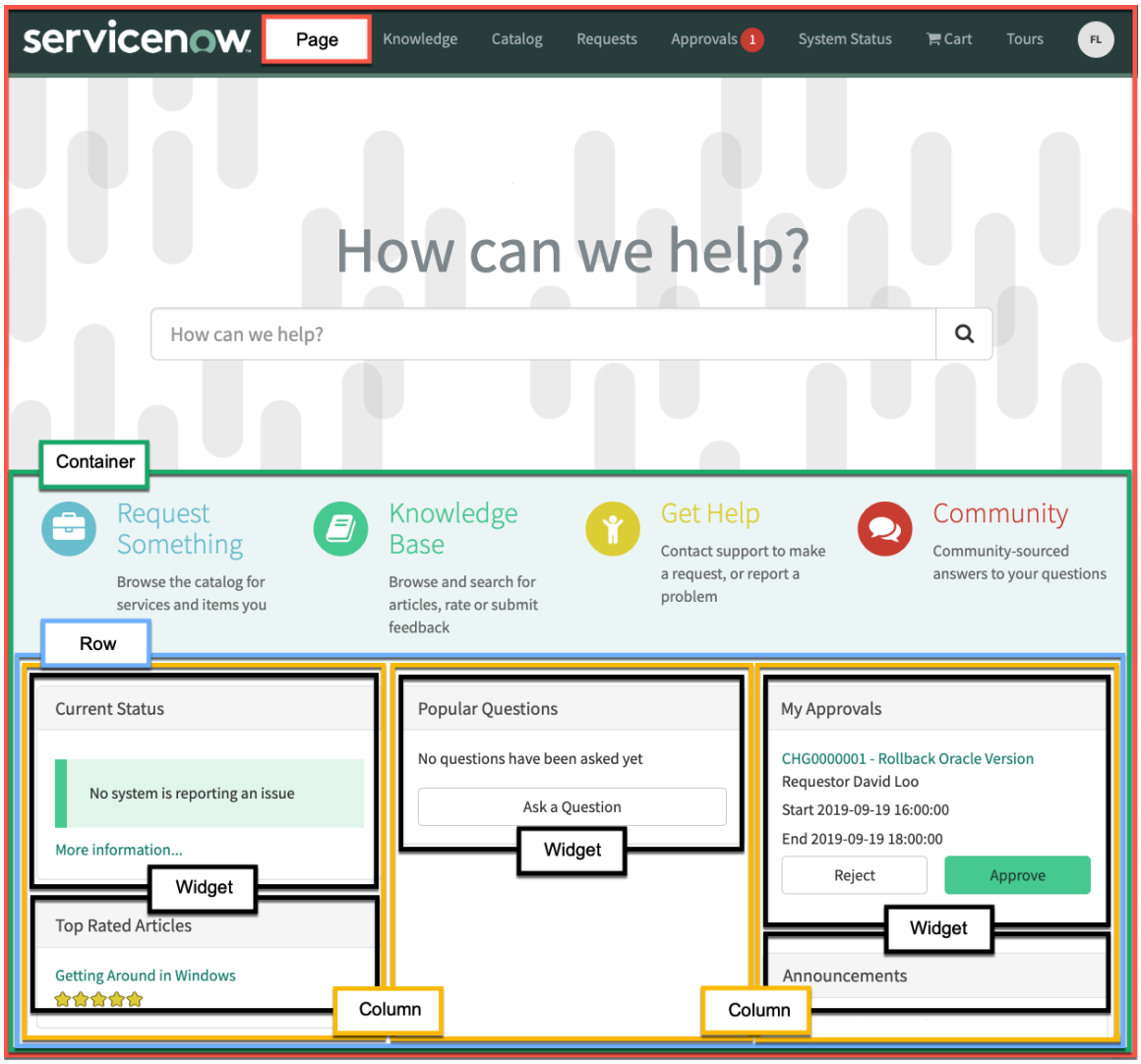
Use as páginas para organizar conteúdo, garantir otimização de dispositivos móveis responsiva e projetar experiências de usuário significativas do portal para seus clientes. Uma página contém contêineres e linhas, que contêm widgets. Ao manipular o layout da página e os widgets dentro dela, você pode construir a experiência do usuário desejada.

- As páginas são referenciadas usando o ID da página.
- As páginas podem ser referenciadas em mais de um portal.
- Use páginas do sistema de base como modelos.

Tradução automática

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

Layout da página



Contêineres

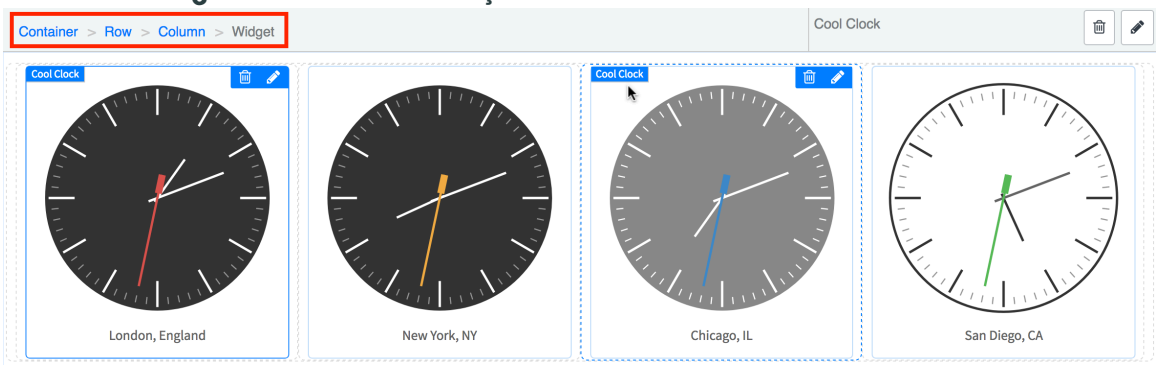
Contêineres são artefatos de marcação que são colocados em uma página para conter os layouts que abrigam os widgets.

Você pode exibir contêineres e como eles compõem uma página no Designer do Portal de serviços (**Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Designer**). Abra uma página no Designer do Portal de serviços e clique em qualquer coisa na página. No canto superior esquerdo, as trilhas aparecem para mostrar qual elemento na página você selecionou. Use as trilhas para selecionar um contêiner e clique no ícone de edição ( ).

Tradução automática

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

Trilhas do Designer do Portal de serviços



Você também pode editar um contêiner navegando até o Editor de páginas e selecionando o nó do contêiner na exibição em árvore. Nesta exibição, você pode:

- Mude o layout dos widgets em uma página.
- Determine o número de colunas em uma página.
- Determine se a escala deve ser dimensionada com as mudanças na janela do navegador.
- Adicione uma cor de fundo a uma parte de uma página.
- Adicione uma imagem de fundo a uma parte de uma página.
- Exiba o layout atual dos widgets na página.

Criar e editar uma página usando o Designer Portal de serviços

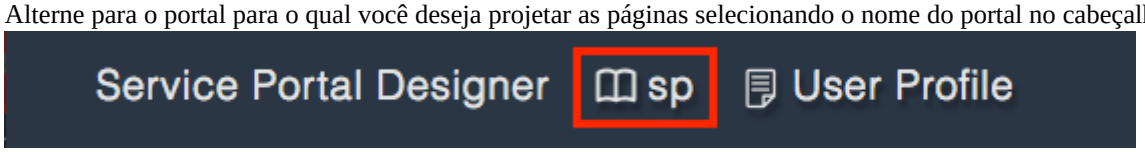
Crie ou edite uma página e use layouts para organizar as colunas que hospedam os widgets.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Essas etapas são destinadas a usuários com pouca ou nenhuma experiência de codificação. . Portal de serviços O Designer inclui várias camadas de personalização, desde simplesmente adicionar widgets em uma configuração específica em uma página até adicionar classes CSS.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer** .
3. Alterne para o portal para o qual você deseja projetar as páginas selecionando o nome do portal no cabeçalho.



4. Em Portal de serviços Designer, selecione uma página para personalizar ou selecionar **Adicione uma nova página** .
5. Em Layouts, selecione **Contêiner** e arraste-o para a página.
6. Arraste um dos outros layouts e solte-o no contêiner.

Tradução automática

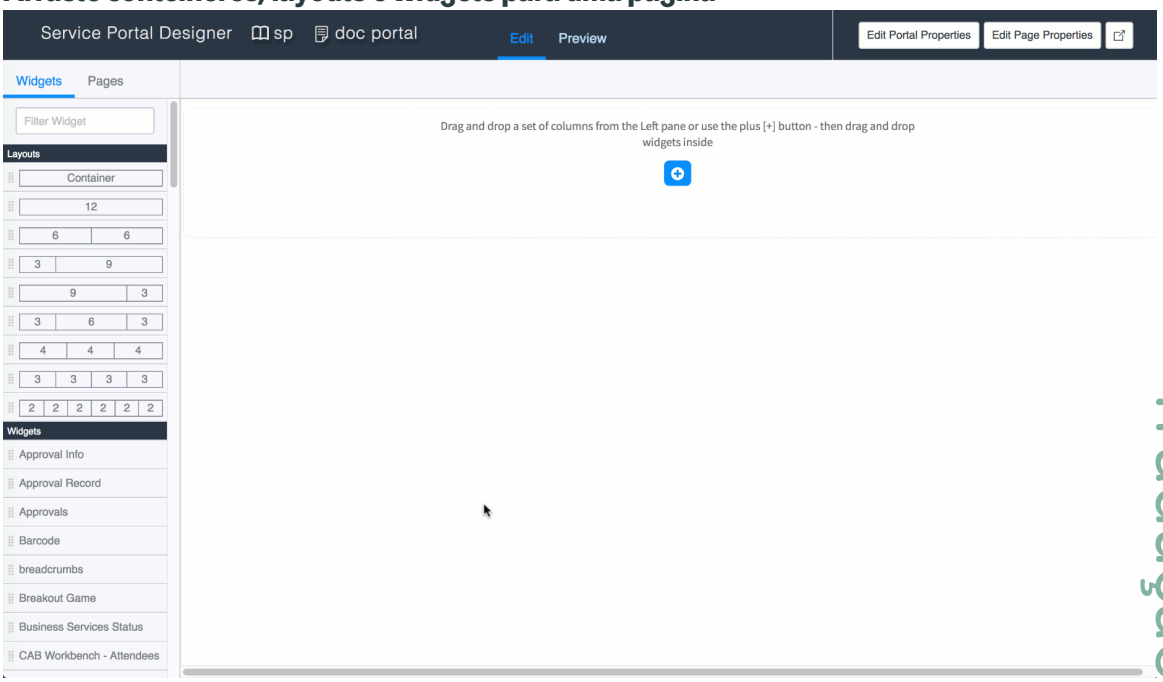
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Este layout define a estrutura da sua página e o espaço disponível para soltar widgets. A estrutura do layout se alinha com o modelo de grade de inicialização e sempre adiciona até 12.

7. Use o filtro para pesquisar um widget e arraste o widget para o layout.

Example

Arraste contêineres, layouts e widgets para uma página



Para widgets que não contêm informações por padrão, você deve configurar as opções para suas instâncias de widget antes que elas apareçam em uma página do portal. Para obter mais informações sobre como configurar opções de instância de widget, consulte Configurar instâncias de widget.

8. **Opcional:** Edite as propriedades da página.

   a. Selecione **Editar propriedades da página** .
   O registro de página da tabela Páginas [sp_page] é aberto.

   b. Edite o formulário.

Campos de página

Campo	Descrição
Título	Nome interno da página. Use o título para pesquisar uma página no Designer do Portal de serviços.
ID	Um ID exclusivo para a página. O ID é o que você usa para atribuir uma página a um portal. Ele também determina o URL da página, por exemplo https://instance name.service-now.com/doc_portal/?id=doc_page , Em que doc_page é o ID da página.
Aplicação	O escopo da aplicação.
Público(a)	Permite que a página seja acessada sem a necessidade de autenticação. Se **Público** se estiver selecionado, todos os usuários poderão exibir a página, independentemente das funções listadas.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Rascunho	Marque uma página como rascunho para limitar a capacidade do usuário de exibir a página enquanto você ainda a cria. Somente usuários com a função de administrador podem exibir uma página em rascunho, todos os outros usuários veem uma página 404.
Funções	Limite o acesso do usuário a uma página por função.
Descrição resumida	Descreve a página do portal. Este campo não é voltado para o público.
CSS específico da página	A menos que uma página tenha CSS específico da página, a página herda o CSS do Tema e Identidade visual. Se você precisar que uma página tenha uma aparência diferente, o CSS específico da página substituirá a herança do Tema e Identidade visual.
Título de página dinâmica	(Optional) Crie variáveis para gerar títulos descritivos dependendo do conteúdo carregado em uma página. Para obter mais informações, consulte Adicione títulos dinâmicos a uma página.
Clonar Página	Permite que você faça uma cópia de uma página que pode ser modificada. Se você clonar uma página do sistema de base, uma nova instância de widget será criada para cada widget na página.
Usar script SEO	(Optional) Opção para habilitar uma inclusão de script que adiciona marcadores de SEO para URLs canônicos e marcadores hreflang. Para obter mais informações, consulte Habilitar SEO para versões localizadas de uma página do portal.
Script SEO	(Optional) Inclusão de script a ser aplicada à página. Por padrão, o sistema usa a inclusão de script SPSEOHeaderTags, que inclui a implementação padrão para os marcadores URL canônico e hreflang para Análise do portal de serviços páginas.
Estrutura de URL legível	(Optional) Adicione palavras-chave legíveis ao URL da página para melhorar a otimização do mecanismo de pesquisa (SEO) e as taxas de cliques para páginas públicas. URLs legíveis também ajudam os usuários a entender o que esperar de uma página para páginas públicas e não públicas. Por exemplo, https://<instance>/kb/en/faq/what-is-a-cookie . Para obter mais informações, consulte Adicione palavras-chave legíveis aos URLs da página.

9. Opcional: Edite as propriedades do contêiner.

a. Selecione dentro do contêiner que você deseja editar ou selecione **Contêiner** nas trilhas.

b. Selecione o ícone de edição [ ].
O registro de contêiner da tabela Contêineres [sp_container] é aberto.

Tradução automática

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

c. Edite o formulário.

Campos de contêiner

Campo	Descrição
Nome	Nome interno do contêiner.
Ordem	A ordem em que os contêineres aparecem em uma página. Para definir um contêiner para aparecer acima de todos os outros contêineres, forneça ao contêiner o número mais baixo em **Pedido** campo.
Página	A página que inclui o contêiner.
Título do leitor de tela	O título usado por um leitor de tela.
Marcador de semântica	O marcador HTML semântico que inclui o contêiner. As opções incluem: ▪ Nenhum: Todo o conteúdo da página entre o cabeçalho e o rodapé é incluído no *<main>*marcador. ▪ Principal: O. *<main>*o marcador inclui somente o contêiner e seu conteúdo. . *<main>*O marcador é um elemento HTML semântico que contém o conteúdo principal da página. Ele deve ser aplicado ao conteúdo exclusivo da página e deve ser configurado para apenas um elemento na página. **Nota:** . *<main>*o marcador pode ser aplicado a um contêiner, linha ou coluna. Para obter mais informações, consulte Configure o marcador principal em uma página.
Aplicação	O escopo da aplicação.
Largura	Largura do contêiner. As opções incluem: ▪ Fixo ▪ Fluido
Classe primária	Classe CSS primária para o contêiner.
Classe do CSS	As classes CSS do contêiner. Substitui CSS específico da página.
Cor de fundo	A cor de fundo do contêiner.
Imagem em segundo plano	Imagem de fundo do contêiner.
Estilo do plano de fundo	O estilo de exibição de uma imagem de fundo. As opções incluem: ▪ Padrão ▪ Cobertura ▪ Contém ▪ Repetição
Alternativa de inicialização	Selecionar este campo remove as classes de grade padrão do Bootstrap e desabilita o sistema de grade do Bootstrap no contêiner. Se selecionado, os seguintes itens não serão aplicados:

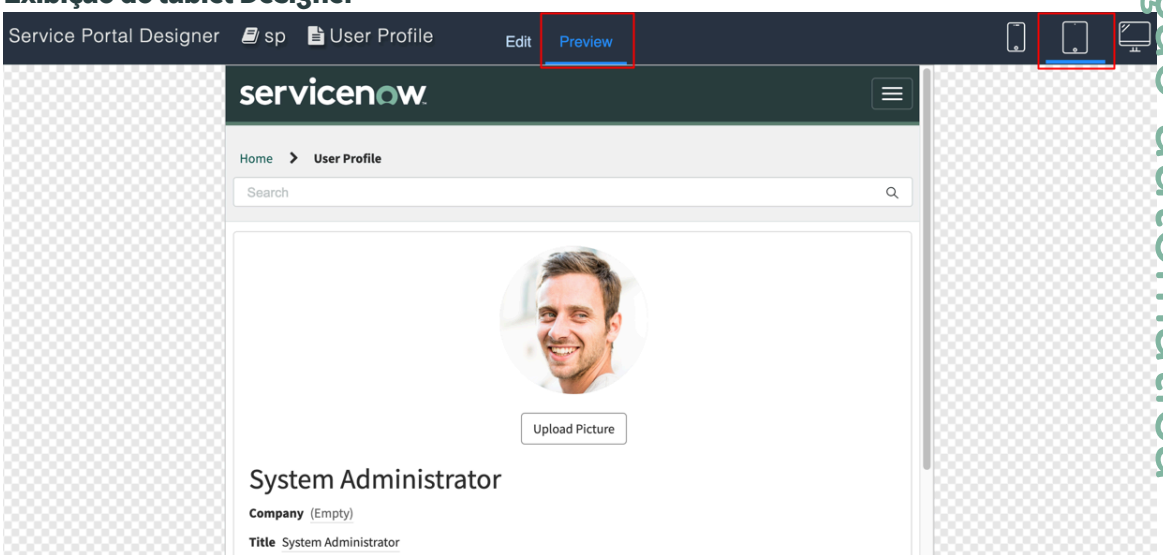
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ . **Largura** campo no registro do contêiner. ▪ Classe de inicialização padrão no registro de linha no contêiner. ▪ . **Tamanho - xs** , **Tamanho - sm** , **Tamanho - md** e **Tamanho - lg** campos em registros de coluna no contêiner. Selecione este campo somente se você planeja fornecer classes CSS personalizadas e CSS para os registros de contêiner, linha e coluna.
Mover para cabeçalho	Se selecionado, o contêiner adere ao cabeçalho e não rola. Use esta opção para criar um subcabeçalho.

10. **Opcional:** Para alternar para uma página diferente, selecione **Páginas** no painel esquerdo e selecione a próxima página que você deseja configurar.
11. **Opcional:** Use o botão Visualizar no cabeçalho para exibir sua página conforme você a projeta. Você também pode usar **Visualização** para exibir sua página no modo celular ou tablet por meio dos controles apresentados no cabeçalho.

Exibição do tablet Designer



Tradução automática

Adicione um subcabeçalho a uma página

Selecione um registro de contêiner para servir como um subcabeçalho de página. Um subcabeçalho adere ao cabeçalho da página e não rola.

Antes de Iniciar

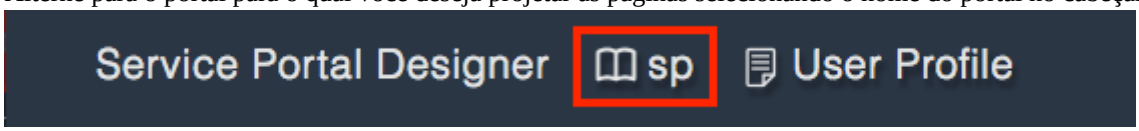
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer** .
3. Selecione uma página.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Alterne para o portal para o qual você deseja projetar as páginas selecionando o nome do portal no cabeçalho.



5. Selecione o contêiner que você deseja usar como subcabeçalho ou selecione o contêiner usando as trilhas.
6. Selecione o ícone de edição ( ).
7. Selecione **Mover para o cabeçalho** .

Resultado

Como um subcabeçalho, o contêiner adere ao cabeçalho e não rola.

Incluir ícones de fonte em uma página

Inclua ícones de fonte em uma página para que todos os widgets na página tenham acesso ao conjunto de ícones de fonte.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas** e clique na página à qual você deseja adicionar ícones de fonte.
2. Anexe o arquivo de ícone de fonte ao registro da página.
3. No campo CSS específico da página para a página, adicione o CSS para a definição do ícone de fonte. Use o sys_id do anexo como `origem` No CSS. Por exemplo:

Example

```
/* fallback */
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 /* Support for Firefox. */
 -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

 /* Support for IE. */
 font-feature-settings: 'liga';
}
```

Resultado
Você pode selecionar um ícone no conjunto de ícones para qualquer widget nesta página. Por exemplo, no widget HTML, você pode usar **Código de origem** opção para usar um ícone. Por exemplo:

```
<p style="text-align: center;"><em class="material-icons">flight_land</em></p>
```

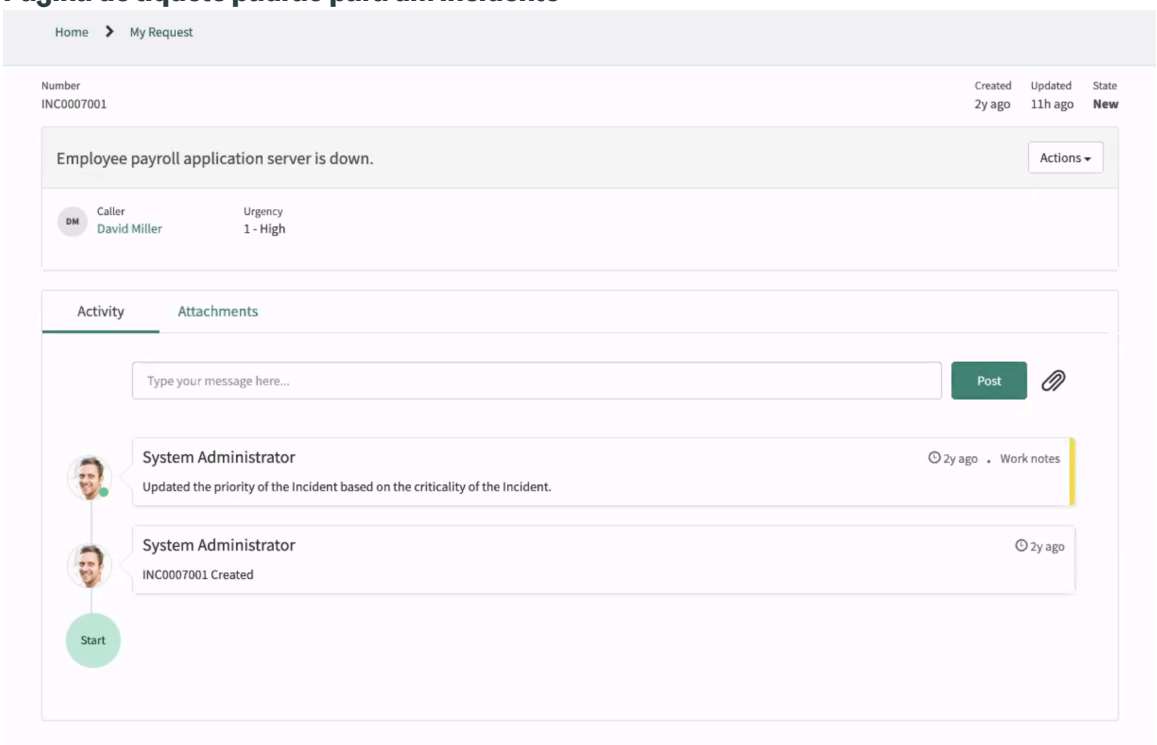
Página de tíquete padrão

Configure tipos de solicitação individuais para exibir as informações específicas da solicitação, sem deixar de ter um layout consistente semelhante a outros tipos de solicitação. Esta configuração verifica uma experiência consistente ao exibir solicitações enviadas.

Para novas instâncias, a página de tíquete padrão está disponível por padrão. Para instâncias atualizadas, você deve ativar o mapa de rotas da página Rota de tíquete padrão. Para obter informações sobre como ativar este mapa de rotas de página, consulte Ative o mapa de rotas da página para a página de tíquete padrão.

As informações exibidas em cada seção de uma página de tíquete padrão dependem do tipo de solicitação individual. Se uma seção configurável não tiver valores especificados ou se um usuário não tiver acesso às informações, ela não ficará visível.

Página de tíquete padrão para um incidente



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção de cabeçalho

Por padrão, esta seção exibe as seguintes informações para uma solicitação enviada:

- Número de identificação
- Datas de criação e atualização
- Estado. Em vez de **Estado**, você também pode configurar qualquer outro campo que represente o estado do tíquete.

Seção de informações

Se configurada, esta seção exibirá as seguintes regiões para uma solicitação enviada:

- Região de descrição do tíquete com a descrição resumida e, opcionalmente, a descrição.

  Nota: Você pode mapear **Descrição** qualquer outro campo no registro.

- Região dos campos em que os campos associados estão configurados. Um campo configurado não fica visível quando não tem valor ou quando um usuário não tem acesso ao campo.

  Nota: Um campo do tipo de fluxo de trabalho não é compatível com nenhuma tabela. Somente para a tabela Item solicitado [sc_req_item], o campo de tipo de fluxo de trabalho é compatível, por exemplo, o. **Fase** campo. Este campo é exibido pela última vez, independentemente da posição do campo na configuração.

- Região de ações

Seção Guias

Se configurada, esta seção exibirá os seguintes tipos de guias para uma solicitação enviada:

- Atividade
- Anexos
- Editor de variáveis
- Consolidador de variáveis
- Solicitações associadas. Exibe todas as solicitações associadas (visíveis em **Minhas solicitações** Portal de serviços) para o qual o tíquete atual é primário. Aplicável em qualquer um dos seguintes cenários:
  - Se o tíquete atual for uma solicitação universal, todas as solicitações associadas (por meio de **Primário** na tabela de tarefas) com tíquetes secundários da solicitação universal são exibidos.
  - Se o tíquete atual não for uma solicitação universal, todas as solicitações associadas (por meio de **Primário** na tabela de tarefas) com o tíquete atual são exibidos.

  Para obter informações sobre como definir filtros para o widget Minhas solicitações, consulte Defina filtros para Minhas solicitações .

- Guia personalizada

Por padrão, o **Atividade** e. **Anexos** guias estão disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações para uma aplicação entre escopos

Para cada tipo de solicitação de uma aplicação entre escopos, as seguintes configurações são necessárias:

- Privilégios de acesso do solicitante restrito para os widgets de página de tíquete padrão a seguir para que esses widgets possam acessar as tabelas de aplicações. Para obter informações sobre esses privilégios, consulte Configurações de acesso à aplicação .
  - Cabeçalho do tíquete padrão
  - Widget: Anexos de tíquete padrão
  - Widget: Guia Tíquete padrão
- Privilégios de acesso de solicitante restrito para **Descrição** na aplicação. Este campo é exibido no cabeçalho da página do tíquete padrão.
- Mapa de rota de página para rotear todas as solicitações dessa aplicação para a página de tíquete padrão

Domain Separation para uma página de tíquete padrão

As configurações da guia não são separadas por domínio.

As configurações de tíquete são separadas por domínio de processo. Para qualquer registro de tipo de solicitação, quando um usuário abre a página de tíquete padrão, ele verifica as configurações de tíquete na seguinte ordem, independentemente do domínio do usuário:

1. No domínio do registro
   a. Configurações de tíquete para a tabela de registro
   b. Configurações de tíquete para a tabela primária da tabela de registros
2. Na hierarquia primária do domínio de registro
   a. Configurações de tíquete para a tabela de registro
   b. Configurações de tíquete para a tabela primária da tabela de registros

Nota: Para uma tabela, somente uma configuração ativa é habilitada por domínio.

Tópicos relacionados

Página de tíquete padrão para um item solicitado

Página padrão de tíquete de incidente

Configure a página de tíquete padrão

Configure a página de tíquete padrão

Forneça aos usuários de Portal de serviços uma maneira consistente de exibir as solicitações que enviaram. Você pode configurar a página de tíquete padrão para diferentes tipos de solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar uma configuração de tíquete padrão somente para uma tabela de tarefa estendida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets que contêm **Data/Hora** os valores exibem a data e a hora somente no **Tempo atrás** (por exemplo, 11 minutos atrás) e as preferências do usuário para esses widgets não são consideradas. Por exemplo, o. **Data de criação** e o. **Data de atualização** os valores são exibidos em **Tempo atrás** formato.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de tíquete

Campo	Descrição
Tabela	Tabela estendida de tarefa para a qual você deseja configurar a página de tíquete padrão.
Ativo	Opção para especificar se a configuração do tíquete está ativa.
Aplicativo	Aplicativo associado à configuração do tíquete.
Campo de estado	Qualquer campo da tabela estendida de tarefa. Por padrão, este campo é mapeado para o campo **Estado** da tabela estendida da tarefa. Você deve configurar o formulário para adicionar este campo. **Nota:** Não é possível adicionar campos para nenhuma das seguintes informações: ○ Número ○ Descrição resumida ○ Data de criação ○ Data de atualização ○ Lista de observação ○ Qualquer entrada do usuário, como comentários e anotações de trabalho
Região de informações	
Mostrar "Descrição"	Cenário em que a descrição da solicitação deve ser exibida. As opções possíveis são: ○ Nenhum ○ Sempre ○ Quando não há variáveis **Nota:** Quando exibido, você pode expandir e recolher a descrição.
Campo de descrição	Um campo que o sp_admin pode selecionar nos campos do registro do tíquete (por exemplo, sc_req_item, incidente), que é exibido como descrição na Página Tíquete padrão.
Avançado	Opção para especificar que um widget deve ser exibido na região de informações.
Widget de informações	Widget que deve ser exibido na região de informações. Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Parâmetros de widget de informação	Par de valor de nome para especificar os parâmetros do widget. Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.
Campos de informações	Campos que devem ser exibidos na região de informações. Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada. **Nota:** ○ Não é possível adicionar campos para nenhuma das seguintes informações: ▪ Número ▪ Descrição resumida ▪ Data de criação ▪ Data de atualização ▪ Lista de observação ▪ Estado ▪ Qualquer entrada do usuário, como comentários e anotações de trabalho ○ Um campo do tipo de fluxo de trabalho não é compatível com nenhuma tabela. Somente para a tabela Item solicitado [sc_req_item], o campo de tipo de fluxo de trabalho é compatível, por exemplo, o. **Fase** campo. Este campo é exibido pela última vez, independentemente da posição do campo na configuração.
Região de ação	
Widget de ação	Widget para especificar as ações disponíveis na região Ação. **Nota:** Se o campo estiver configurado, ele terá precedência sobre as ações de tíquete padrão.
Parâmetros de widget de ação	Par de valor de nome dos parâmetros do widget de ação.

4. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o menu do cabeçalho e selecione **Salvar** .
5. Depois de fazer todas as mudanças necessárias, selecione **Enviar** .

Tópicos relacionados

Habilite opções de instância para a guia Atividade

Configurar guias para a página de tíquete padrão

Configure ações para a página de tíquete padrão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilite opções de instância para a guia Atividade

Formate as anotações de trabalho e adicione menções na guia Atividade em uma página de tíquete padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Você deve adicionar **Atividade** configuração de tíquete padrão de um tipo de solicitação. Para obter informações sobre como configurar guias, consulte Configure a página de tíquete padrão.

Procedimento

1. Navegue até a solicitação em Portal de serviços.
2. Pressione Control e clique com o botão direito do mouse em qualquer lugar do **Atividade** guia.
3. Clique em **Opções de instância**.
4. Defina as configurações do **Atividade** guia.

Opções de instância da guia Atividade

Opções de instância	Descrição
Habilitar Editor de Rich Text	Opção para habilitar a formatação das anotações de trabalho. **Nota:** Para a página Formulário de tíquete para o caso (csm_tíquete), o. **Atividade** As opções de guia devem ser configuradas no registro de configuração da guia Atividade da página sn_customerservice_case. a. Navegar até **Tudo** > **Configuração de Tíquete Padrão**. b. Selecione **sn_customerservice_case** registro. c. Na guia Configurações, selecione **Atividade** registro de configuração da guia. d. Edite o. **rich_text_editor** campo de parâmetro do widget.
Habilitar em menções (funciona somente quando o Editor de Rich Text está habilitado)	Opção para habilitar a menção das pessoas relevantes nas anotações de trabalho. **Nota:** Esta opção é aplicável somente quando **Habilitar Editor de Rich Text** a opção de instância está selecionada.

5. Clique em **Salvar**.

Configurar guias para a página de tíquete padrão

Você pode configurar as guias da página de tíquete padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin e sp_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Por padrão, as configurações da guia Atividade e do tipo Anexos estão disponíveis para todas as configurações padrão. Outras configurações de guia padrão podem variar com base na tabela estendida da tarefa. Por exemplo, para a configuração sc_req_item, o tipo Editor de variáveis (somente leitura) também está disponível.
- Você não pode duplicar nenhum tipo de guia diferente de Personalizado.
- Você pode configurar no máximo seis guias.
- Você pode adicionar Editor de variáveis (somente leitura) ou o tipo de guia Summarizador de variáveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
2. No formulário Configuração de tíquete, selecione a lista relacionada Configurações da guia.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração da guia

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de guia com base no qual um widget é exibido. As opções possíveis são: ○ Atividade ○ Solicitações associadas ○ Anexos ○ Personalizado ○ Editor de variáveis (somente leitura) ○ Consolidador de variáveis
Nome da guia	Nome da guia.
Aplicativo	Aplicativo associado à configuração do tíquete.
Ordem	Ordem em que a guia deve ser exibida na seção de guias. A guia com a menor ordem é a guia selecionada no carregamento da página.
Avançado	Opção para habilitar a adição de um script para a visibilidade da guia. Por padrão, esta caixa de seleção está desmarcada.
Visível (script)	Script para a visibilidade da guia. ○ Se o script retornar verdadeiro, a guia ficará visível na página do tíquete padrão. ○ Se o script retornar falso, a guia não ficará visível na página do tíquete padrão. **Nota:** Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.
Visível	Condições para a visibilidade da guia. Não será exibido se **Avançado** a caixa de seleção está marcada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Widget	Widget que deve ser exibido na seção de guias. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**.
Parâmetros de widget	Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de guia. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**.

5. No formulário Configuração de tíquete, selecione **Atualização** .

Tópicos relacionados

Configure a página de tíquete padrão

Habilite opções de instância para a guia Atividade

Configure ações para a página de tíquete padrão

Configure ações para a página de tíquete padrão

Você pode configurar ações específicas para estarem disponíveis diretamente na página do tíquete padrão. Os solicitantes podem iniciar essas ações. APIs programáveis também podem acionar essas ações.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin e sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
2. No formulário Configuração de tíquete, selecione a lista relacionada Ações de tíquete padrão.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Ações de tíquete padrão

Campo	Descrição
Nome	Nomeie a ação que você deseja que esteja na página. Por exemplo, Resolver.
Aplicação	Aplicativo associado à configuração do tíquete.
Descrição resumida	Descreva a ação em detalhes. Por exemplo, para a ação Resolver, você pode especificar "Marca o incidente como resolvido".
Configuração de tíquete	Referência ao registro de configuração de tíquete padrão. Por exemplo, incidente.
Ativo	Marque a caixa de seleção se quiser que esta ação esteja ativa.
Tabela	Nome da tabela associada. Por exemplo, Incidente [incident].
Ordem	Ordem na qual a ação deve ser exibida na seção Ações.
Avançado	Opção para habilitar a adição de um script para a visibilidade da ação. Por padrão, esta caixa de seleção está desmarcada.
Script de aplicabilidade	Script para a visibilidade da ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Se o script retornar verdadeiro, a ação ficará visível na página do tíquete padrão. ○ Se o script retornar falso, a ação não ficará visível na página do tíquete padrão. **Nota:** Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.
Script de ação	O script de ação executa a ação especificada. Por exemplo, quando a ação Resolver é selecionada, o script Ações determina a próxima ação.
Condição de aplicabilidade	Condições para a visibilidade da ação. Não será exibido se **Avançado** a caixa de seleção está marcada.
Entrada do usuário	Opção para habilitar a adição de entrada de texto por usuários para a ação. Se você marcar esta caixa de seleção e salvar as mudanças, verá uma nova lista relacionada Entradas de ação de tíquete padrão. Você pode criar uma nova entrada de usuário nesta lista relacionada. Por exemplo, uma entrada do usuário em que as cadeias de caracteres devem ser fornecidas. **Nota:** Entrada do tipo cadeia de caracteres é compatível com ações de tíquete padrão.

5. Selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Configure a página de tíquete padrão

Habilite opções de instância para a guia Atividade

Configurar guias para a página de tíquete padrão

Ative o mapa de rotas da página para a página de tíquete padrão

Se você atualizou sua instância, redirecione a página do tíquete para a página standard_tíquete no Portal de serviços e exiba as solicitações na página do tíquete padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Mapas de Rota de Página**.
2. Selecione **Rota de tíquete padrão** .
3. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Definir filtros para Minhas solicitações

Redirecione uma referência para um ID de página

Redirecionar todas as referências de Portal de serviços Widgets a serem roteados para uma nova página com um único registro para evitar a substituição manual do ID da página codificada nos widgets.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Vários widgets em Portal de serviços Pode vincular a uma única página usando um ID de página codificado. Este processo permite substituir referências de página em widgets sem localizar e substituir todas as referências ao ID da página clonando e atualizando cada widget.

Para redirecionar todas as referências para uma página, crie um registro na tabela Mapa de rota da página [sp_page_route_map]. Esta tabela permite redirecionar uma referência para uma página sem clonar widgets do sistema de base.

Criar um registro na tabela Mapa de rota da página redireciona somente referências para uma página. Ele não redireciona a navegação para um ID de página em um URL.

Nota: Você não precisa criar um mapa de rota de página para redirecionar os usuários para uma página 404. Para especificar a página 404 do seu portal, atualize o. **404 página** Campo no registro Portal [sp_portal].

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Mapas de Rota de Página**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Descrição Resumida	Descrição resumida opcional para descrever o redirecionamento.
Portal(is) de serviços	Portais que aplicam o redirecionamento. Se você não selecionar um portal, o redirecionamento se aplicará a todos os portais na instância.
Rota de	Página original da qual você está redirecionando.
Rotear para	Página para a qual você está redirecionando.
Ativo	Se o registro do Mapa de rota de página está ativo. O redirecionamento se aplica somente quando o registro está ativo.
Funções	Funções às quais o mapa de rotas da página se aplica. Os usuários que não têm nenhuma das funções especificadas neste campo não são redirecionados para a nova página. Se nenhuma função for especificada, o mapa de rota da página será aplicável a todos os usuários.
Ordem	Prioridade do registro do Mapa de rota da página. Se mais de um registro ativo tiver o mesmo valor em **Rota de** o registro com a ordem mais baixa se aplica. O sistema avalia os registros do menor para o maior. Se vários registros tiverem uma ordem correspondente, o sistema honrará o registro mais antigo.

4. Selecione **Atualizar**.

Resultado
Todas as referências à página listada em **Rota de** redirecionamento de campo para a página no **Rotear para** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Anexar arquivos a registros de páginas do portal

Anexos podem ser adicionados a registros de páginas do portal navegando pelo sistema de arquivos, colando arquivos da área de transferência ou arrastando e soltando arquivos.

Por padrão, vários widgets do sistema de base aceitam anexos de usuários do portal usando um ou mais desses métodos. Para modificar como os usuários do portal podem adicionar anexos, você pode clonar e editar widgets para personalizar a experiência de anexo de arquivo conforme descrito nos procedimentos a seguir.

Para rastrear como os usuários do portal anexam arquivos a registros de páginas em seu portal, consulte o evento SP File Attach em Análise da experiência do usuário para Portal de serviços. Para obter mais informações sobre eventos disponíveis, consulte Portal de serviços eventos.

Colando ou soltando arquivos

Permita que os usuários do portal anexem arquivos colando ou soltando arquivos na caixa de diálogo Adicionar anexos.

Antes de Iniciar

Por padrão, os widgets do sistema de base Formulário, Anexos de tíquete, Conversas de tíquete e Item do catálogo SC são compatíveis com a adição de anexos colando ou soltando arquivos na caixa de diálogo Adicionar anexos em vez de apenas navegar no sistema de arquivos.

Para configurar esta funcionalidade para outros widgets, você pode clonar ou criar um widget que ofereça suporte à adição de anexos com `sp-attachment-button` diretiva. Para obter mais informações sobre como clonar widgets, consulte Clonar um widget.

Nota: Os widgets do sistema base são somente leitura para que você possa se beneficiar de atualizações futuras. Para fazer mudanças, você pode clonar widgets do sistema de base. No entanto, os widgets clonados são considerados personalizados e não se beneficiam de atualizações futuras dos widgets dos quais foram clonados.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Editor de Widget** .
3. No menu Editar um widget existente, selecione o widget que você clonou.
4. Em **Modelo HTML** do widget, localize `sp-attachment-button` elemento.
5. Configure atributos para `sp-attachment-button` elemento.
   - `modal` : Habilita o suporte copiar-colar e arrastar e soltar quando definido como `verdadeiro` .

     Para desativar o suporte copiar-colar e arrastar e soltar, defina-o como `falso` .
   - `extensões compatíveis` : Exibe uma lista de extensões de arquivo compatíveis com anexos na parte inferior da caixa de diálogo Adicionar anexos.

     Para listar as extensões de arquivo compatíveis especificadas pelo *`glide.attachment.extensions`*propriedade do sistema, defina-a como `::data.supportedAttachmentExtensions]` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example

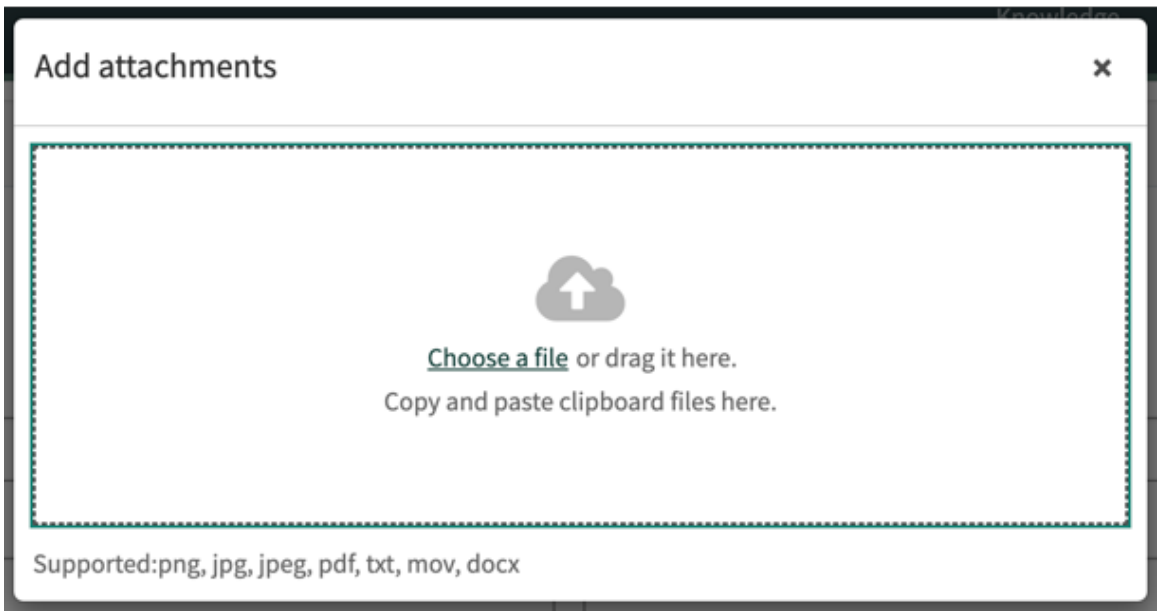
```
<sp-attachment-button modal="true" supported-extensions="{{::data.supportedAttachmentExtensions}}"></sp-attachment-button>
```

6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Em uma página com o widget, você pode colar ou soltar arquivos sobre a caixa de diálogo Adicionar anexo para anexá-los ao registro, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Nota: Esta funcionalidade não é compatível com experiências móveis. A colagem de anexos não é compatível com o Firefox.



Adicione uma zona de arrastar e soltar para anexar arquivos

Permita que os usuários do portal soltem anexos em uma zona dedicada de uma página para anexar arquivos rapidamente a um registro.

Antes de Iniciar

Para configurar uma zona de anexos de arrastar e soltar em uma página, você deve clonar ou criar um widget que ofereça suporte à adição de anexos chamando `AttachmentHandler` definido como uma instância de `NowAttachmentHandler` em seu client script. Para obter um exemplo de um widget como este, consulte Widget de formulário. Para obter mais informações sobre como clonar widgets, consulte Clonar um widget.

Nota: Os widgets do sistema base são somente leitura para que você possa se beneficiar de atualizações futuras. Para fazer mudanças, você pode clonar widgets do sistema de base. No entanto, os widgets clonados são considerados personalizados e não se beneficiam de atualizações futuras dos widgets dos quais foram clonados.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os usuários do portal podem adicionar anexos em muitas páginas do sistema de base selecionando o ícone Adicionar anexos ( ) Para abrir a caixa de diálogo Adicionar anexos. Com uma zona de anexos de arrastar e soltar, os usuários do portal podem

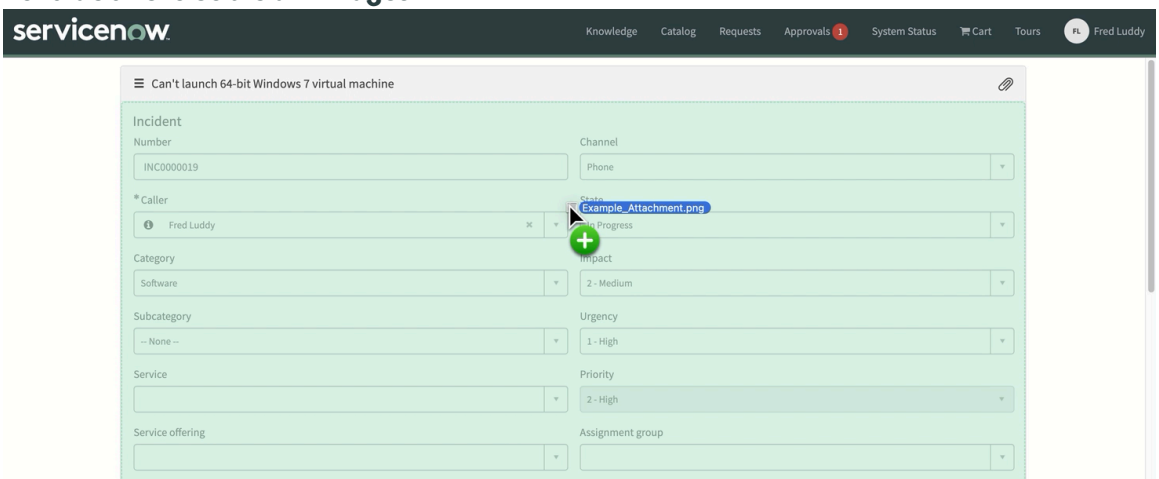
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

adicionar anexos com menos cliques. Por exemplo, você pode soltar anexos sobre uma área de uma solicitação de catálogo ou um formulário.

Neste exemplo, a zona é uma área sobre o corpo de um widget de formulário. A zona só fica visível ao mover um arquivo sobre ela.

Zona de anexo sobre um widget



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Editor de Widget** .
3. No menu Editar um widget existente, selecione o widget que você clonou para adicionar a zona de anexo.
4. Em **Modelo HTML** do widget, adicione `sp-attachment-picker attachment-handler` como atributo de um `<div>`ou `<section>`elemento.
   A zona pode incluir o widget inteiro ou apenas parte dele.

   Example

   ```
   <div sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler">
   ```

5. **Opcional:** Configure atributos para `sp-attachment-picker` diretiva.
   - `disable-picker-overlay` : Desativa a exibição de uma sobreposição sobre a zona de anexo quando você arrasta um arquivo sobre ela. Por padrão, a sobreposição está habilitada.
   - `OnFilePick` Implementa lógica personalizada acionando um evento quando qualquer arquivo é selecionado. Defina o valor como uma função que usa as referências de todos os arquivos selecionados como uma matriz como o primeiro parâmetro. Por exemplo, `"Arquivo-pick"` . Exemplos de lógica personalizada que podem ser implementados incluem visualizar os arquivos, validações personalizadas ou lógica de carregamento personalizada. Se este atributo estiver configurado, o `Attachment-handler: "AttachmentHandler"` o atributo não é necessário e pode ser removido.
6. **Opcional:** Oculte a zona de anexo em dispositivos móveis.

   a. Adicione `"IsDesktoBrowser"` diretiva para `sp-attachment-picker` diretiva.

   Example

   ```
   <div sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler" ng-if="isDesktopBrowser">
   ```

   b. Em **Client Script** do widget, adicione o script a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example

```
$scope.isNative = cabrillo.isNative();
$scope.isMobileBrowser = spUtil.isMobile() && !$scope.isNative;
$scope.isDesktopBrowser = !$scope.isNative && !$scope.isMobileBrowser;
```

7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Em uma página com o widget, você pode arrastar um ou mais arquivos selecionados sobre a zona de anexo e soltá-los para anexá-los ao registro.

Adicione uma seção Anexos a um widget

Permita que os usuários do portal colem, soltem ou naveguem até Arquivos em uma seção de um widget para anexar arquivos rapidamente a um registro.

Antes de Iniciar

Para configurar uma seção Anexos em um widget, você deve clonar ou criar um widget que ofereça suporte à adição de anexos chamando `AttachmentHandler` definido como uma instância de `NowAttachmentHandler` em seu client script. Para obter um exemplo de um widget como este, consulte Widget de formulário. Para obter mais informações sobre como clonar widgets, consulte Clonar um widget.

Nota: Os widgets do sistema base são somente leitura para que você possa se beneficiar de atualizações futuras. Para fazer mudanças, você pode clonar widgets do sistema de base. No entanto, os widgets clonados são considerados personalizados e não se beneficiam de atualizações futuras dos widgets dos quais foram clonados.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

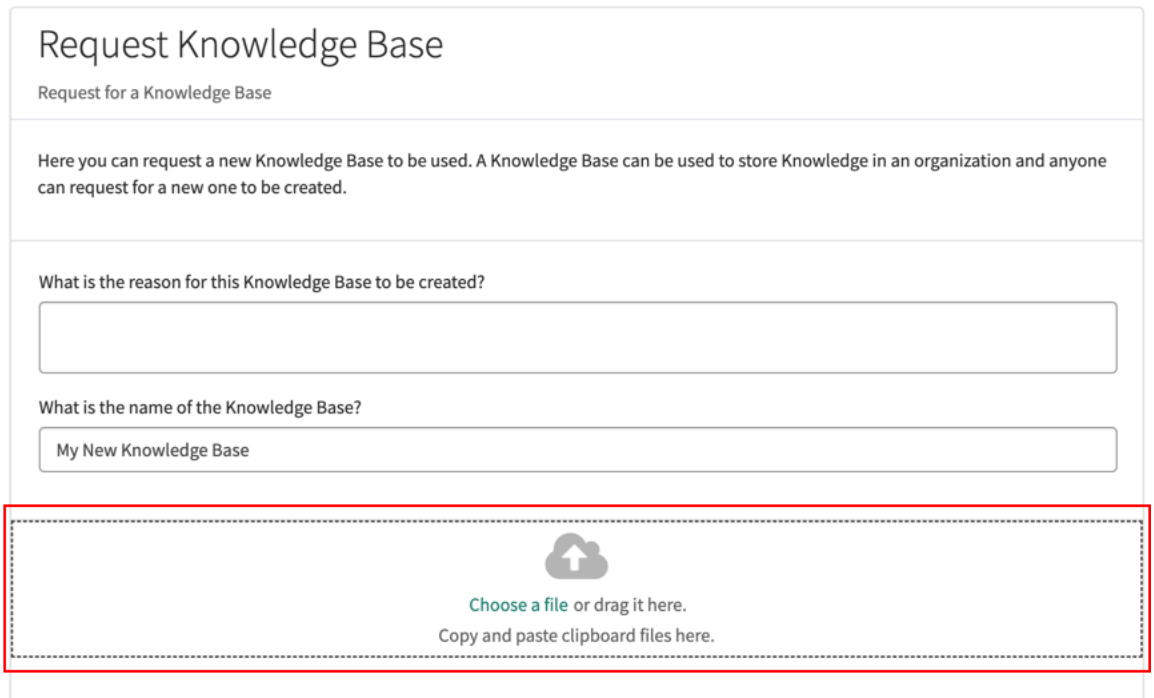
Por padrão, os usuários do portal podem adicionar anexos em muitas páginas do sistema de base selecionando o ícone Adicionar anexos (📎) Para abrir a caixa de diálogo Adicionar anexos. Com uma seção Anexos, os usuários do portal podem adicionar anexos com menos cliques.

Neste exemplo, a seção Anexos é adicionada à parte inferior de um widget de item do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção Anexo em um widget



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Editor de Widget** .
3. No menu Editar um widget existente, selecione o widget que você clonou para adicionar a seção de anexo.
4. Em **Modelo HTML** do widget, adicione `sp-attachment-picker` como um elemento em que você deseja que a seção anexos apareça.

   Example

   ```
   <sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler"></sp-attachment-picker>
   ```

5. **Opcional:** Configure atributos para `sp-attachment-picker` diretiva.
   - `disable-picker-overlay` : Desativa a exibição de uma sobreposição sobre a seção de anexo quando você arrasta um arquivo sobre ela. Por padrão, a sobreposição está habilitada.
   - OnFilePick Implementa lógica personalizada acionando um evento quando qualquer arquivo é selecionado. Defina o valor como uma função que usa as referências de todos os arquivos selecionados como uma matriz como o primeiro parâmetro. Por exemplo, `"Arquivo-pick"` . Exemplos de lógica personalizada que podem ser implementados incluem visualizar os arquivos, validações personalizadas ou lógica de carregamento personalizada.
6. **Opcional:** Oculte a seção de anexo em dispositivos móveis.

   a. Adicione "IsDesktoBrowser" diretiva para `sp-attachment-picker` diretiva.

   Example

   ```
   <sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler" ng-
   if="isDesktopBrowser"></sp-attachment-picker>
   ```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Em **Client Script** do widget, adicione o script a seguir.

Example

```
$scope.isNative = cabrillo.isNative();
$scope.isMobileBrowser = spUtil.isMobile() && !$scope.isNative;
$scope.isDesktopBrowser = !$scope.isNative && !$scope.isMobileBrowser;
```

7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Em uma página com o widget, você pode colar ou soltar um ou mais arquivos selecionados sobre a seção de anexo para anexá-los ao registro.

Nota: A colagem de anexos não é compatível com o Firefox.

Usando widgets do portal

Widgets são o que definem o conteúdo das páginas do portal. Você pode usar os widgets do sistema de base fornecidos com Portal de serviços, clone e modifique widgets ou desenvolva widgets personalizados para atender às suas próprias necessidades.

https://player.vimeo.com/video/1085023120?h=bd4199fd16&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Quando você cria ou atualiza uma página no Portal de serviços Designer, você adiciona widgets facilmente pesquisando no filtro de widget e arrastando um widget para a página. Você também pode acessar todos os registros de widget da plataforma em **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.

Widgets do sistema de base

Você pode usar os widgets do sistema de base incluídos com Portal de serviços para começar a configurar páginas do portal. Os widgets do sistema de base são somente leitura para que você possa se beneficiar de atualizações futuras. No entanto, para cada instância de um widget do sistema de base que você adiciona a uma página, você pode configurar as opções de instância disponíveis para esse widget.

Para obter uma lista de widgets do sistema de base e informações sobre suas opções de instância, consulte Biblioteca de widgets.

Instâncias de widget

Quando você adiciona um widget a uma página usando o Designer do Portal de serviços, ele cria uma instância de widget. Uma instância de widget é uma referência a um widget que contém um local, propriedades e CSS específicos para essa instância. Adicionar o mesmo widget várias vezes à mesma página cria várias instâncias.

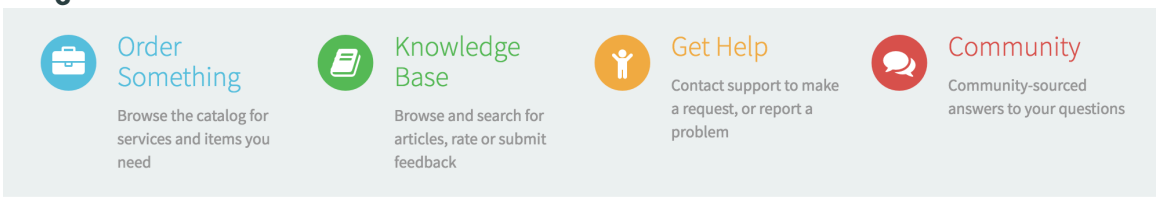
Todas as instâncias de widget apontam para um widget. Se você editar esse widget, todas as suas instâncias de widget também receberão essa mudança. Você também pode fazer mudanças específicas em uma instância de widget e somente essa instância de widget será afetada.

Por exemplo, a imagem a seguir inclui quatro instâncias do sistema de base Widget de link de ícone com diferentes configurações específicas para cada instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets de link de ícone



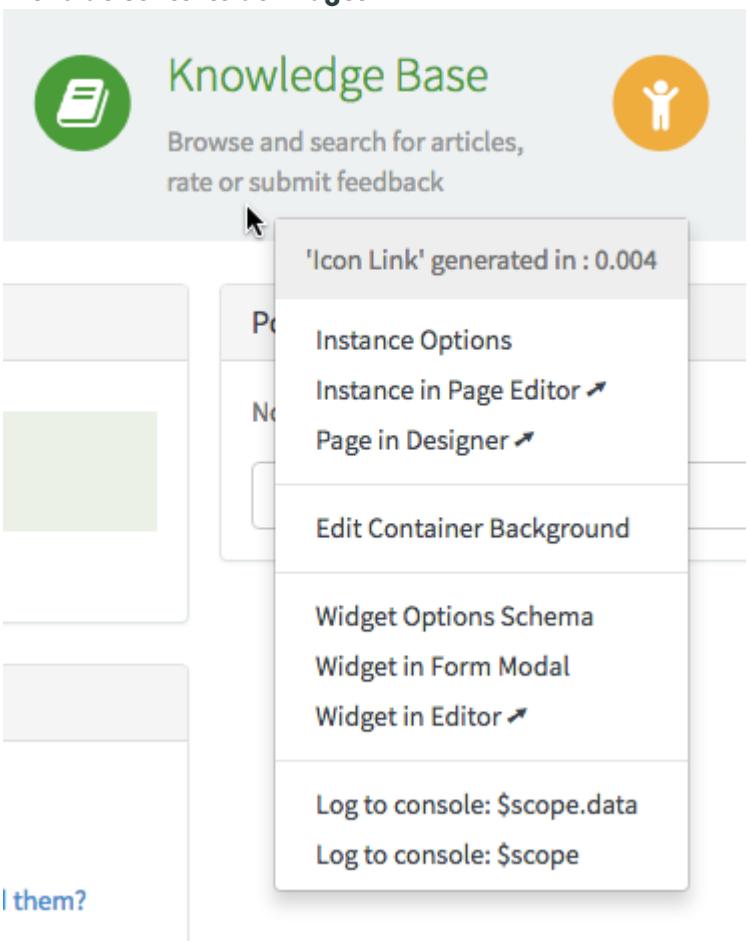
Nota: Para widgets que não contêm informações por padrão, você deve configurar as opções para suas instâncias de widget antes que elas apareçam em uma página do portal.

Menu de contexto do widget

Em qualquer página renderizada do Portal de serviços, você pode clicar com a tecla Ctrl pressionada e clicar com o botão direito do mouse em um widget para ver mais opções de configuração em um menu de contexto.

Por exemplo, navegue até **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços** para abrir uma página do portal de amostra. CTRL e clique com o botão direito do mouse na Base de conhecimento nessa página.

Menu de contexto do widget



Nota: Você deve ter a função admin ou sp_admin para ver o menu de contexto do widget. Ao representar um usuário sem uma dessas funções, você ainda pode ver o menu. No entanto, um usuário regular conectado sem essas funções não pode ver o menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções do menu de contexto do widget

Opção	Descrição
Desempenho do widget	Quanto tempo leva para carregar um widget
Opções de instância	Especifique um instância de um widget . As opções de instância de widgets variam dependendo do widget selecionado. Por exemplo, as opções de instância para o widget de relógio legal incluem fusos horários diferentes para cada instância, para que você possa ter o mesmo relógio quatro vezes em uma página, mas com todos os fusos horários diferentes.
Instância no Editor de páginas	Abre essa instância do widget no Editor de páginas
Designer de Páginas	Abre o widget no Designer do Portal de serviços , que permite adicionar contêineres, colunas e widgets. Você pode adicionar estilo do Designer do Portal de serviços ao widget ou à página em que o widget reside.
Exibir Personalizações de Widget	Mostra os níveis de personalização de widgets na página para que você possa diagnosticar problemas na página. Para obter mais informações, consulte Diagnóstico de widget.
Editar Plano de Fundo do Contêiner	Edite o layout no qual o widget está localizado.
Esquema de Opções de Widget	Defina as opções que você pode selecionar para uma instância de um widget. Para obter mais informações sobre como configurar suas próprias opções de instância, consulte Esquema de opção de widget.
Widget no Pop-up do Formulário	Abre o formulário de widget em uma janela pop-up para que você possa fazer mudanças rápidas no widget.
Widget no Editor	Abre o widget no Editor de widgets. Você pode usar o Editor de widgets para configurar modelos HTML, CSS, scripts de cliente, scripts de serviço e dados de demonstração para o widget.
Log no console: Escopo.data	O objeto scope.data passa dados do servidor para o controlador do lado do cliente. Em vez de adicionar console.log mensagens ou alertas ao código do controlador, você pode registrar o objeto "scope.data" no console do navegador e exibir os dados lá.
Log no console: Escopo	Semelhante ao objeto scope.data, exceto que ele registra em log tudo no escopo no console.

Tradução automática

Widgets personalizados

Os widgets do sistema base são somente leitura para que você possa se beneficiar de atualizações futuras. Para fazer mudanças, você pode clonar widgets do sistema de base. No entanto, os widgets clonados são considerados personalizados e não se beneficiam de atualizações futuras dos widgets dos quais foram clonados. Você também pode criar widgets do zero. Para saber mais sobre como clonar ou criar widgets, consulte Desenvolvimento de widgets personalizados.

Configurar instâncias de widget

Crie instâncias exclusivas de widgets configurando as opções para cada instância.

Antes de Iniciar

Crie ou edite uma página do portal e adicione widgets a ela. Você também pode configurar as instâncias de widget existentes em uma página do sistema de base. Para obter mais informações, consulte Criar e editar uma página usando o Designer Portal de serviços.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode ter várias instâncias do mesmo widget em uma página, e cada instância do widget configurada permanece exclusiva. Por exemplo, cada instância do Widget Cool Clock em uma página pode usar um fuso horário diferente.

Cada vez que você adiciona um widget a uma página, ele cria um registro na tabela Instâncias de widget [sp_instance] com as seguintes informações:

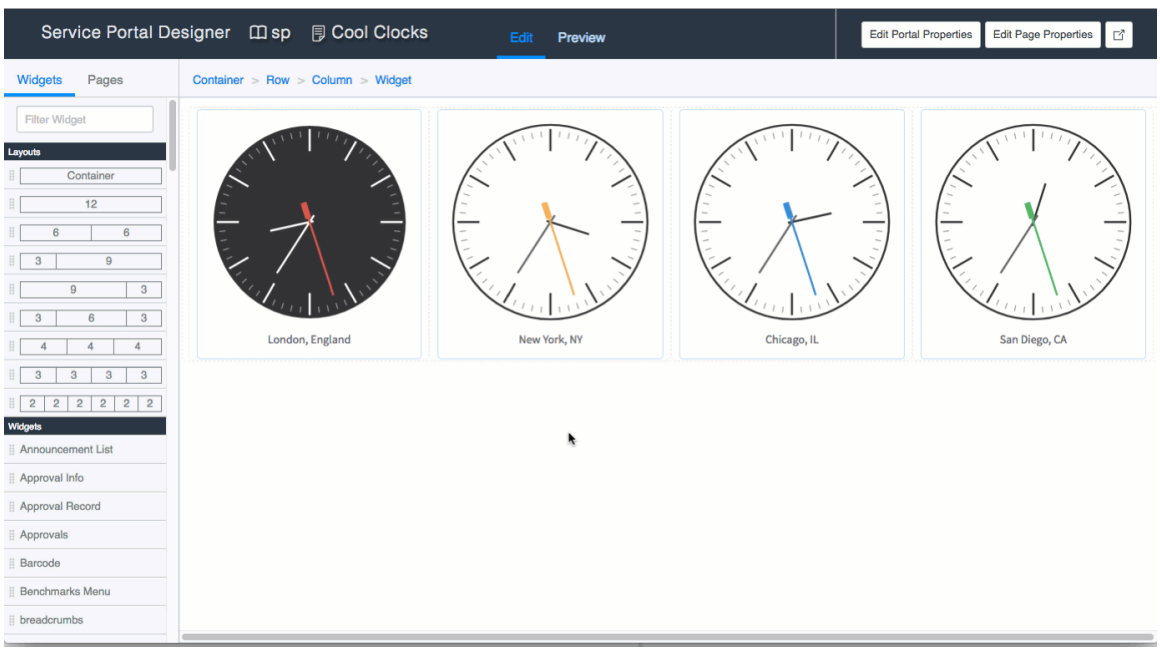
- Uma referência ao widget
- Uma referência à coluna da página onde o widget está localizado
- A configuração de um widget na forma de campos de formulário predefinidos e um **Opções adicionais** Formato JSON

Nota: Para widgets que não contêm informações por padrão, você deve configurar as opções para suas instâncias de widget antes que elas apareçam em uma página do portal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer** .
3. Selecione a página com as instâncias de widget que você deseja configurar.
4. No Designer do Portal de serviços, mova para uma instância de widget e selecione o ícone Editar ( ).
5. Na janela de opções de instância, preencha os campos para configurar a instância do widget.
   As opções de instância variam dependendo do widget selecionado.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Example: Configurar opções de instância do widget



O que Fazer Depois

Usuários avançados podem definir quais opções estão disponíveis para um widget. Para obter mais informações, consulte Esquema de opção de widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Biblioteca de widgets

Você pode usar widgets do sistema de base como estão em seu Portal de serviços ou clone-os para atender às suas próprias necessidades de negócios.

> **Nota:** Os widgets do sistema base são somente leitura para que você possa se beneficiar de atualizações futuras. Para fazer mudanças, você pode clonar widgets do sistema de base. No entanto, os widgets clonados são considerados personalizados e não se beneficiam de atualizações futuras dos widgets dos quais foram clonados.Para saber mais sobre como clonar ou criar widgets, consulte Desenvolvimento de widgets personalizados.

Devido ao número em constante mudança de widgets que existem a qualquer momento em Portal de serviços esta biblioteca de widgets não é uma lista definitiva. Você pode encontrar mais descrições de widget conforme elas se tornam disponíveis. Para exibir e configurar as opções de instância de um widget, consulte Configurar instâncias de widget.

Widgets de exemplo

- Widget de comunicados
- Widget de aprovações
- Widget de informações de aprovação
- Widget Registro de aprovação
- Widget de trilhas
- Widget Breakout Game
- Widget da calculadora
- Widget de carrossel
- Widget Cool Clock
- Widget Documentos
- Widget do menu do cabeçalho
- Widgets Olá, mundo
- Widget HTML
- Widget de link de ícone
- Widget de lista de menu de ícones
- Widget de Mudança de idioma
- Widget do botão Link
- Widget de login
- Widget Minhas solicitações
- Widget do organograma
- Widget de rodapé de amostra
- Widget Anexos do tíquete
- Widget Conversas de tíquete
- Widget Campos de tíquete

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Widget Local do tíquete
- Widget de perfil de usuário

Widgets do Catálogo de serviços

- Widget de conteúdo do catálogo
- Widget de Pesquisa da página inicial do catálogo
- Widget Itens recentes e populares
- Widget Campos de solicitação
- Widget Itens solicitados
- Widget Solicitações e aprovações
- Widget de Item do catálogo SC
- Widget de categorias de SC
- Widget Página de categoria de SC
- Widget Guia de pedido de SC
- Widget Itens populares do SC
- Widget Salvar pacotes de SC
- Widget Carrinhos salvos SC
- Widget Rolar para o topo do SC
- Widget Carrinho de Compras de SC
- Widget Editor de variáveis SP
- Widget Carrinho da Lista de Desejos de SC

Widgets do Gestão de conhecimento

- Base de conhecimento também no widget Categoria
- Widget Comentários do artigo da base de conhecimento
- Widget Página do artigo da base de conhecimento
- Widget Categorias da base de conhecimento
- Widget Página de categoria da base de conhecimento
- Widget de Bases de conhecimento da base de conhecimento
- Widget mais visualizado da base de conhecimento
- Widget Notícias da base de conhecimento
- Widget de Pesquisa da base de conhecimento
- Widget de base de conhecimento mais classificado
- Widget de exibição da base de conhecimento
- Widget de exibição da base de conhecimento 2
- Widget de trilhas de conhecimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets de Status do serviço

- Widget Status do serviço de negócio
- Widget Status atual
- Widget Manutenção planejada
- Widget Histórico de serviços
- Widget Status do serviço
- Widget Legenda do status do serviço
- Widget Assinatura de status do serviço

Portal de serviços widgets de configuração

- Widget Visão geral da configuração do Portal de serviços
- Widget de configuração do portal
- Widget Mapa de página SP
- Widget Mapa do Portal SP
- Widget de Visualização do tema
- Widget Painel de edição de widget

Widgets de lista e formulário

- Widget de Lista simples
- Tabela de dados do widget de definição de instância
- Widget de definição de tabela de dados de URL
- Widget de formulário

Widgets de pesquisa

- Widget da Assistência da Pesquisa com IA
- Widget de Pesquisa contextual
- Widget de Pesquisa facetada
- Widget de Pesquisa da página inicial
- Widget Pesquisa autocompletável
- Widget de Página de pesquisa

Widgets de exemplo

Todos os widgets no Portal de serviços podem ser usados como código de exemplo de como os scripts são usados em um widget. No entanto, vários widgets do sistema de base foram incluídos expressamente para essa finalidade.

Use os widgets de exemplo para ver como usar HTML, CSS ou scripts de cliente e servidor no Portal de serviços. Você também pode clonar e estender cada widget para atender às suas necessidades.

Tradução automática

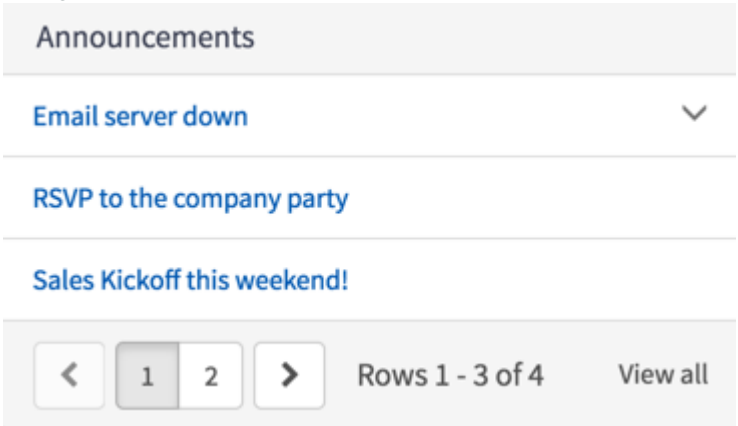
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de comunicados

Os usuários podem exibir todos os comunicados ativos. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Este widget lista os comunicados ativos para um portal da tabela Comunicado [anúncio]. Para ver a lista de comunicados ativos, navegue até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Comunicados**. Para obter informações sobre como criar comunicados, consulte Criar um comunicado.

Widget de comunicados



Opções de instância

Campo	Descrição
Tipo	Selecione o tipo de comunicados a serem exibidos. Os tipos de comunicado podem ser selecionados no registro de comunicado. As opções incluem: • Faixa • Widget Se um tipo não estiver definido, a instância do widget exibirá todos os comunicados ativos.
Título	Título do cabeçalho do widget.
Glifo	Glifo exibido à esquerda do título.
Usar estilo de exibição	Se selecionado, cada comunicado será exibido de acordo com o estilo definido no registro de comunicado. Antes de selecionar esta opção, considere como o widget será exibido se vários comunicados no widget usarem estilos diferentes.
Paginar	Pagina vários comunicados.
Máximo de registros	Número de comunicados exibidos por página.
Exibir todas as páginas	Clique no destino para **Exibir tudo** link. . **Exibir tudo** o link é exibido somente quando: • Há mais comunicados do que podem ser exibidos em uma única página. . **Máximo de registros** o campo define o número de registros exibidos por página. • Uma página Exibir tudo é definida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

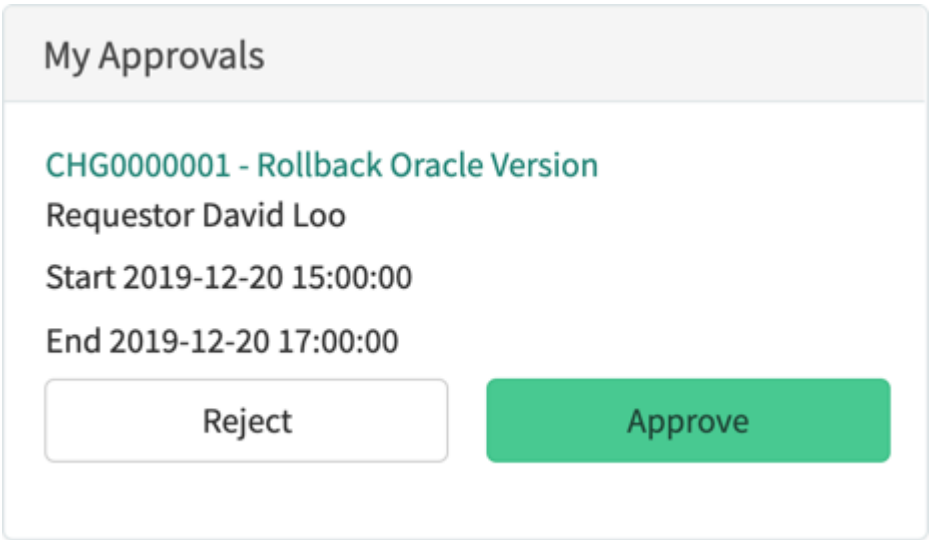
Campo	Descrição
Quem Pode Exibir Instâncias | Quem Não Pode Exibir Instâncias	Controle quem pode e não exibir uma instância de widget com critérios do usuário . Visível somente se os critérios do usuário para Portal de serviços está ativado.

Widget de aprovações

Os usuários podem aprovar ou rejeitar itens diretamente no Portal de serviços. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Usando o widget

O widget Aprovações exibe dados da tabela Aprovações [sysapproval_approver]. Se o usuário tiver sido atribuído para aprovar uma solicitação, o registro de aprovação será exibido no widget.



Você pode habilitar a assinatura eletrônica para que o widget de aprovações exija reautenticação para seus usuários. Para obter mais informações sobre como habilitar a assinatura eletrônica, consulte Habilitar assinatura eletrônica para Portal de serviços.

Opções de instância

Use as opções de instância para mudar a aparência do widget de aprovações.

Opções de instância do widget de aprovações

Campo	Descrição
Cor de inicialização	Esquema de cores do widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Glifo	Adicione um ícone a ser exibido ao lado do nome do widget.
Botões empilhados lado a lado	Se esta caixa de seleção estiver marcada, os botões Aprovar e Rejeitar serão exibidos horizontalmente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância do widget de aprovações

Campo	Descrição
	um ao lado do outro. Se esta caixa de seleção estiver desmarcada, os botões Aprovar e Rejeitar serão exibidos empilhados verticalmente.
Número máximo de elementos mostrados na lista	Limite o número de aprovações que os usuários veem em uma página. O número padrão é 10. Insira somente números maiores que 0.
Quem pode exibir instâncias/Quem não pode exibir instâncias	Controle quem pode ou não exibir uma instância de widget com critérios do usuário . Os critérios do usuário devem estar habilitados para que esta opção seja exibida.
Comentários obrigatórios para rejeição	Exigir que os aprovadores forneçam comentários ao rejeitar uma aprovação. Os comentários são adicionados ao registro de aprovação. Por padrão, fornecer comentários é opcional.

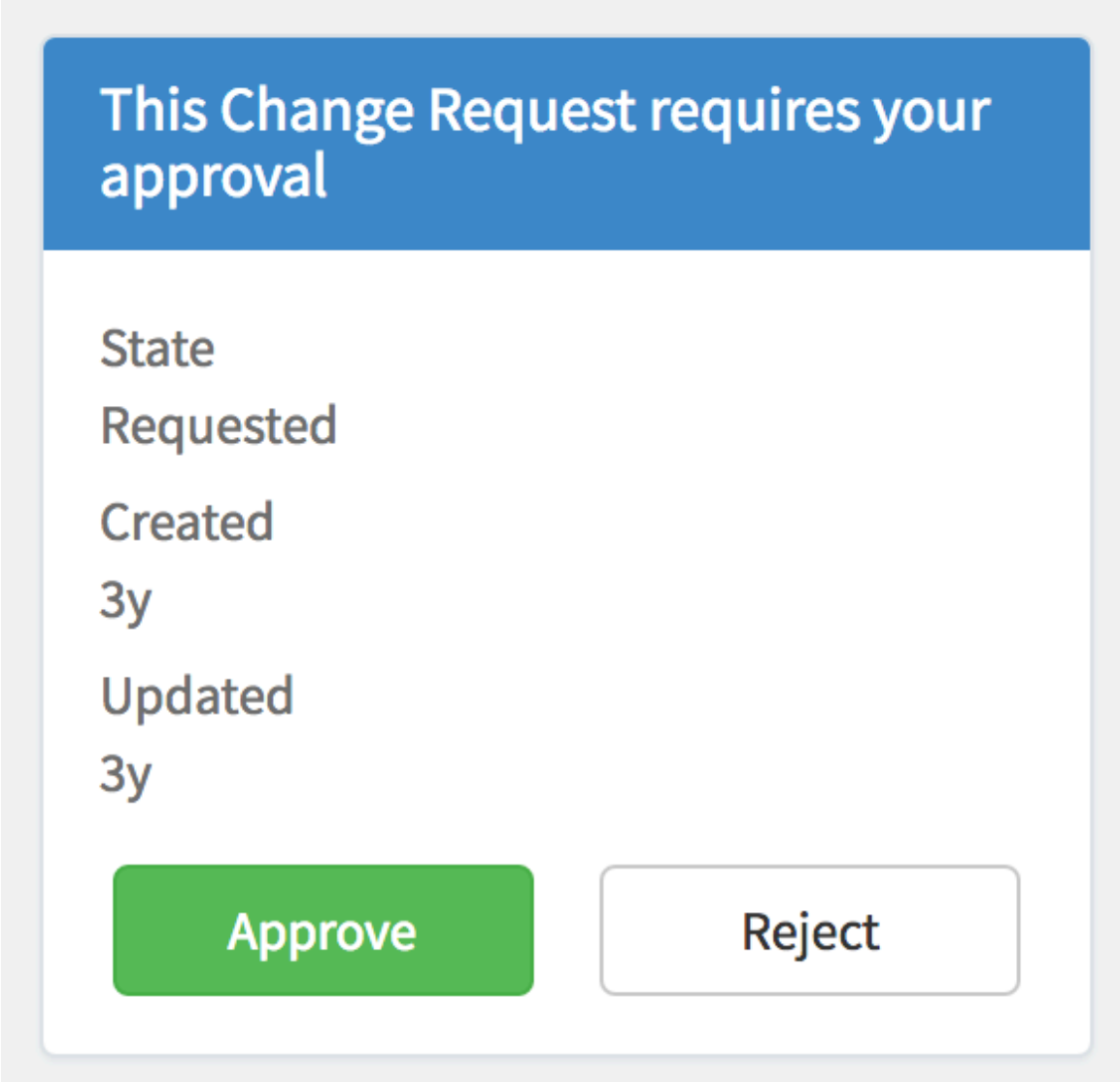
Widget de informações de aprovação

O widget Informações de aprovação funciona em conjunto com o widget Aprovação para exibir detalhes sobre a solicitação de aprovação. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de informações de aprovação



Opções de instância

Opções de instância do widget de informações de aprovação

Campo	Descrição
Cor de inicialização	Esquema de cores do widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.

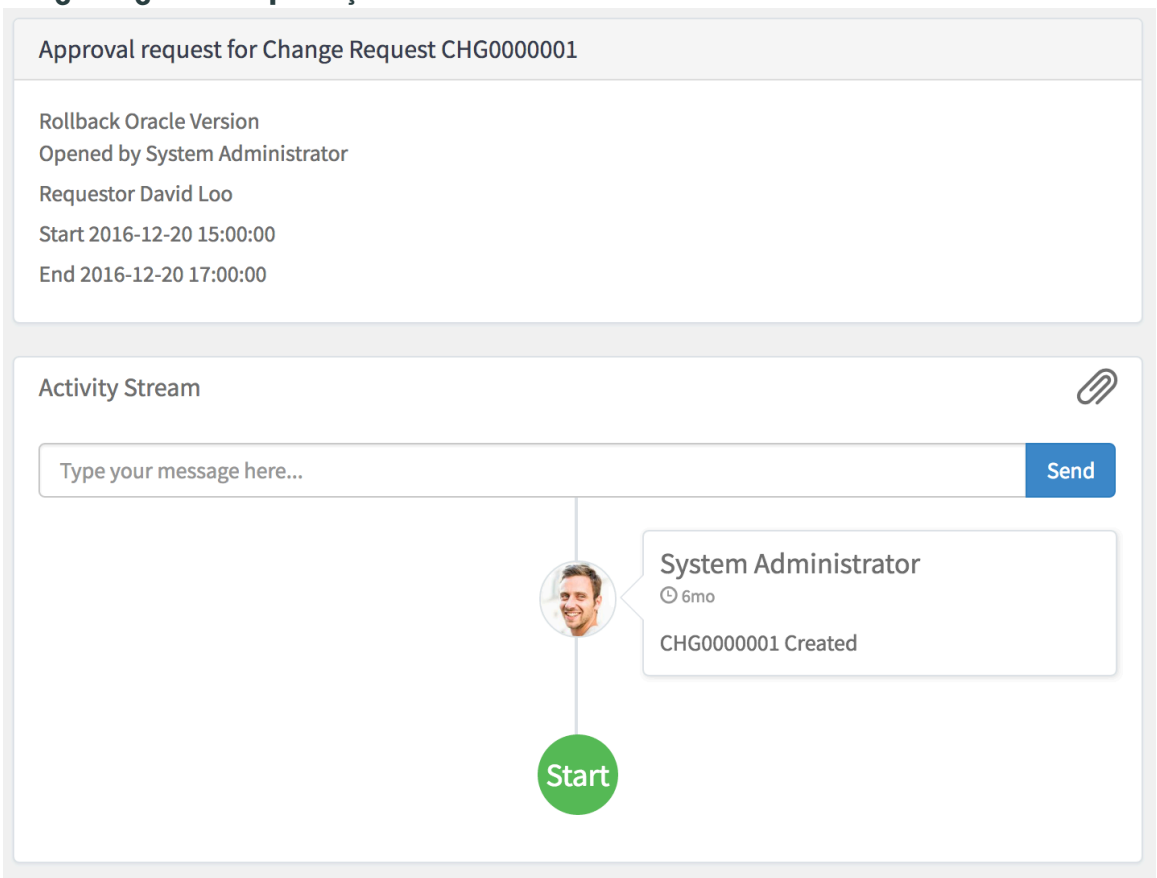
Widget Registro de aprovação

O widget Registro de aprovação mostra o registro completo de uma aprovação, incluindo o fluxo de atividades. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Registro de aprovação



Opções de instância

O widget de registro de aprovação não inclui opções de instância.

Widget de trilhas

O widget de trilhas permite que os usuários naveguem facilmente em um portal. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Usando o widget

O widget de trilhas exibe informações com base em onde uma página está localizada em um portal. Por exemplo, se você navegar até a Base de conhecimento na página inicial, a trilha será exibida como **Página inicial** > **Base de Conhecimento**. Cada página subsequente que você abrir expande a trilha.



Clique em um nome de página no widget de trilhas para navegar até essa página. Por exemplo, para retornar à página inicial, clique em **Página inicial** .

Você pode personalizar este widget para mudar o caminho da trilha. Para obter mais informações, consulte KB0719179 .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

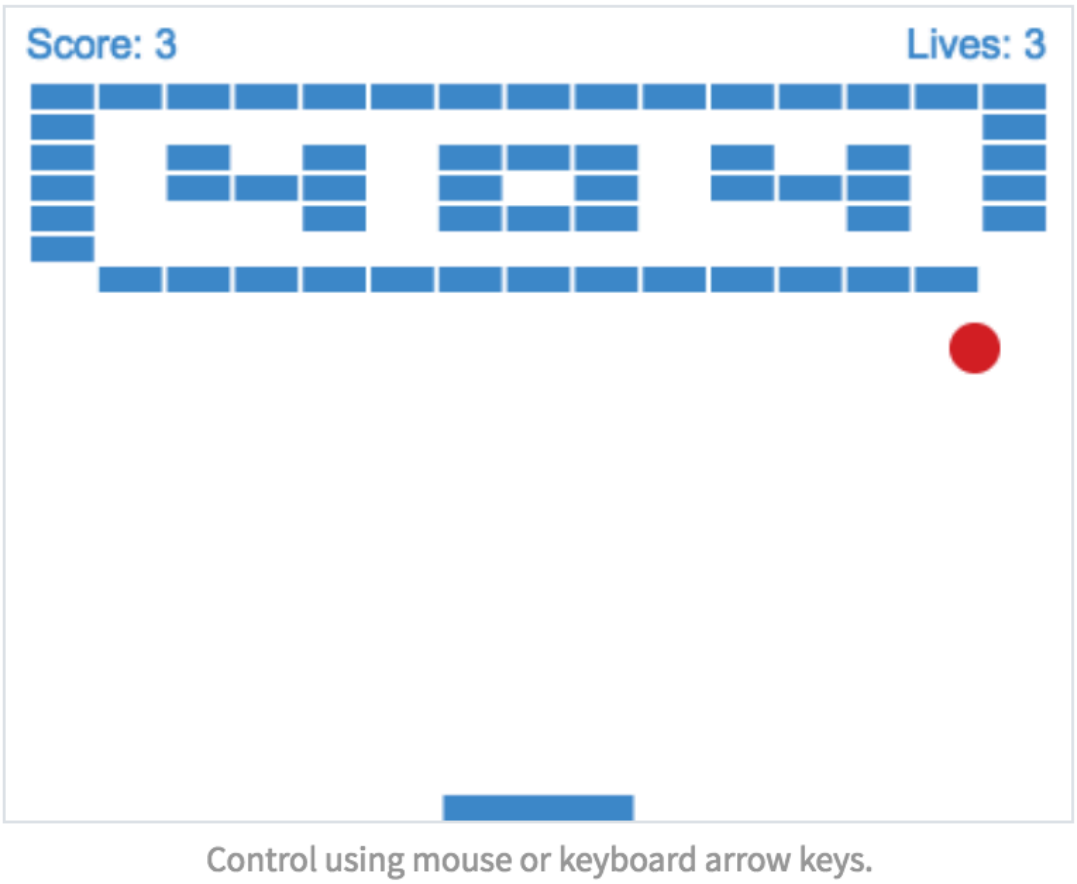
Opções de instância

O widget de trilhas não tem opções de instância.

Widget Breakout Game

Adicione uma página 404 divertida e interativa às páginas que não existem usando o widget Breakout Game. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget Breakout Game



Opções de instância

O Breakout Game não tem a opção de instância. Você pode usá-lo como um exemplo de como usar a função Link como parte de uma diretiva angular.

Widget da calculadora

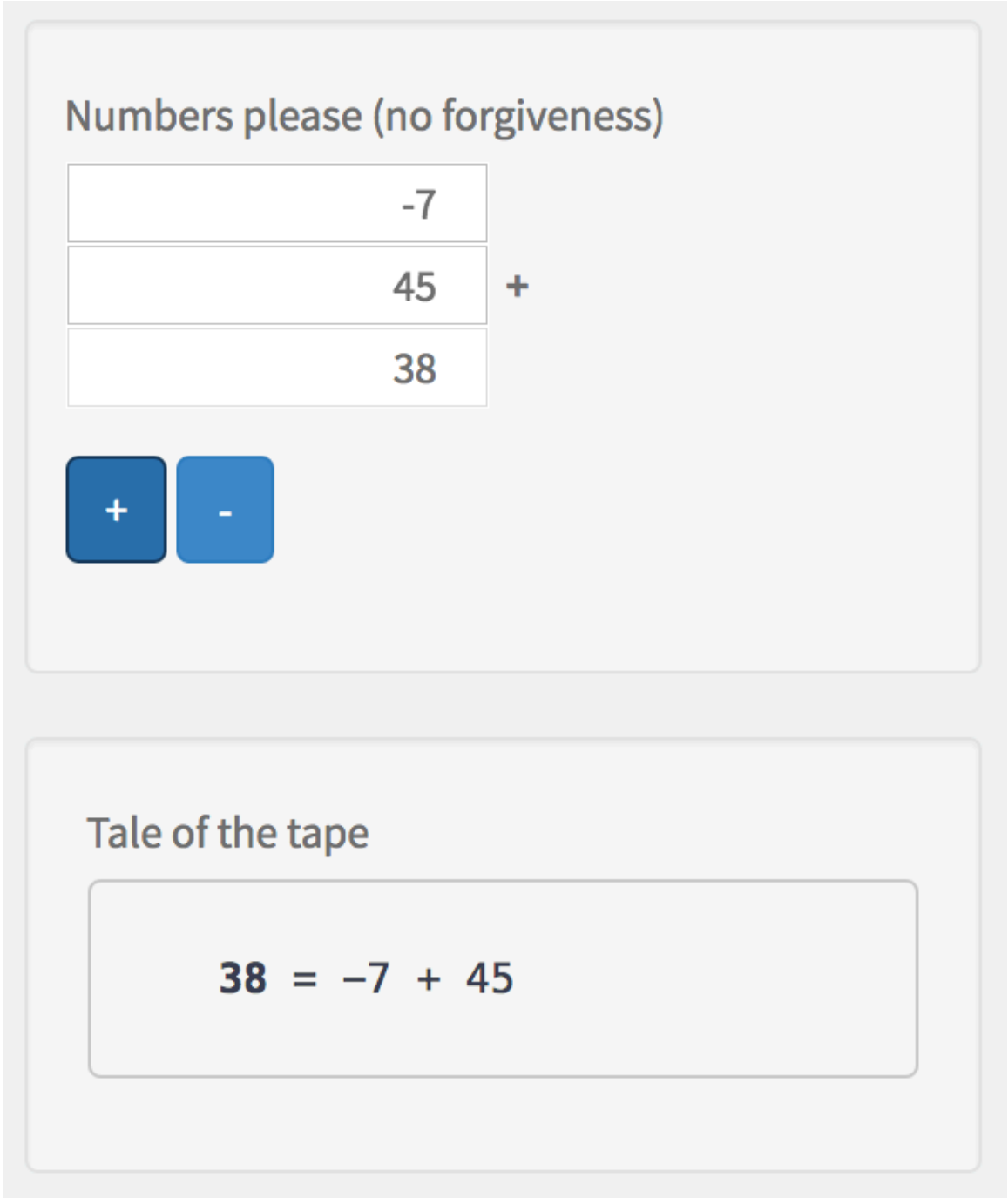
O widget da calculadora faz cálculos simples. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Use o widget de calculadora como um exemplo de como passar dados entre o cliente e o servidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget da calculadora



Tradução automática

Opções de instância

O widget da calculadora não inclui opções de instância.

Widget de carrossel

Exiba itens específicos em seu catálogo usando uma lista de rolagem de imagens no widget do carrossel. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Use o widget de carrossel para mostrar itens na página do portal. Por exemplo, exiba itens disponíveis em um catálogo de serviços na parte superior da página do catálogo de serviços.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de carrossel



Nota: Para a Central do funcionário Pro, use o widget Experiências de conteúdo para mostrar conteúdo de comunicações acionáveis no portal do funcionário. .

Adicione slides ao widget do carrossel

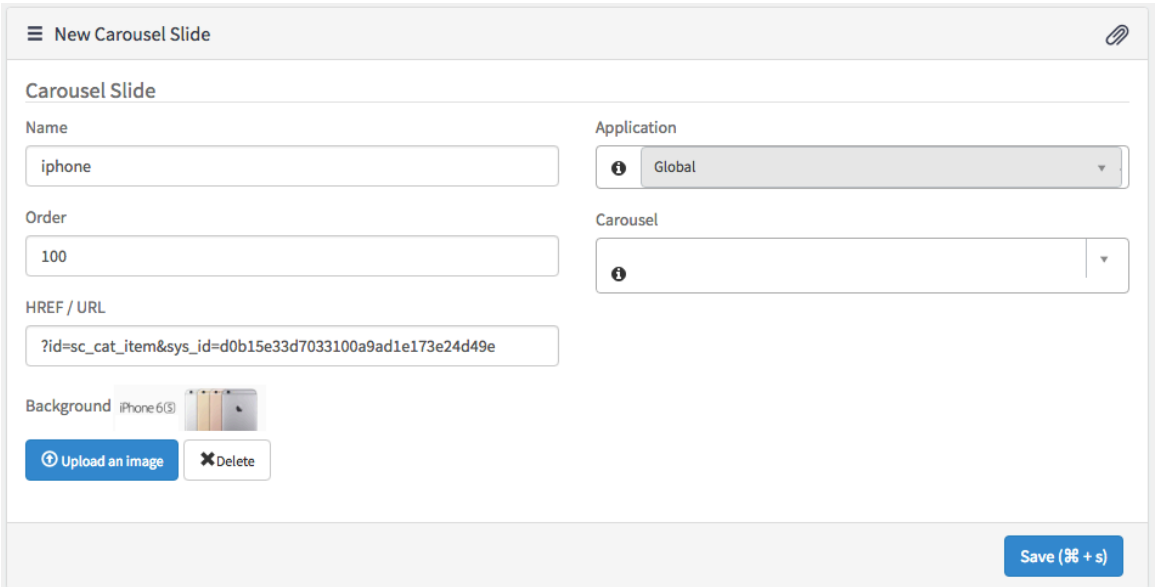
Use as listas relacionadas para uma instância do widget do carrossel para adicionar imagens para o widget do carrossel rolar.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.
2. Abra o. **Carrossel** registro de widget.
3. No formulário do carrossel, no **Instâncias** lista relacionada, em instâncias, abra uma instância de carrossel.
4. No formulário Instância do carrossel, clique em **Novo** em **Slides do carrossel** lista relacionada.
5. Preencha o formulário.



Campo	Descrição
Nome	Nome do slide do carrossel. Use o nome para diferenciar o slide de outros registros de slide.
Ordem	Onde o slide aparece na lista de slides
HREF/URL	Link para o item no slide. Por exemplo, para um slide com um item do catálogo, link para a página

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

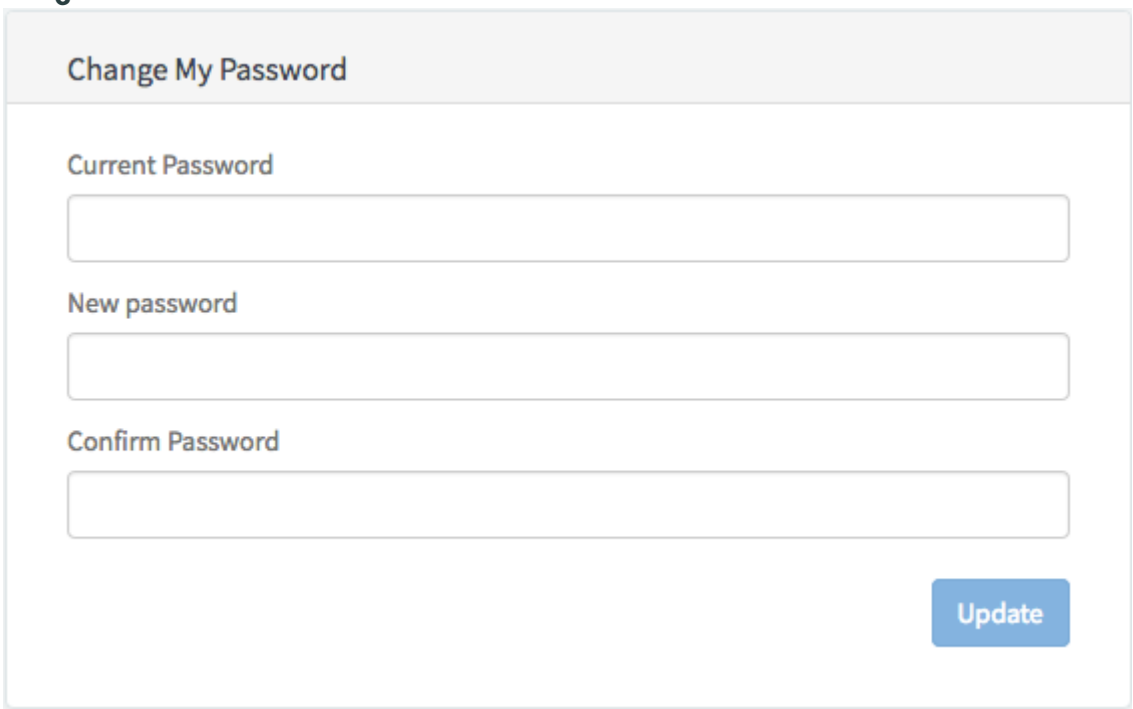
Campo	Descrição
	do item do catálogo usando o HREF <page name>&sys_id for item> . Para obter mais informações sobre como vincular a uma página em um portal, consulte Navegação de página em Portal de serviços Por URL. Você também pode vincular a outros sites usando o URL.
Plano de fundo	Carregue uma imagem para os slides. As imagens do carrossel devem ter 1022 x 300 pixels.
Aplicação	Preenchido automaticamente com o nome da aplicação na qual o portal se enquadra.
Carrossel	Nome da instância do widget do carrossel ao qual você está adicionando o slide. Este campo não é preenchido automaticamente e você não pode selecionar uma instância do widget de carrossel se ele não tiver um nome.

Repita esta etapa para quantos slides quiser que apareçam no widget do carrossel.

Widget Mudar senha

Os usuários podem mudar suas senhas usando o widget Mudar senha.

Widget Mudar senha



Nota: As credenciais atualizadas são armazenadas no registro Usuário [sys_user] na instância local.

Opções de Instância

O widget Mudar senha não tem opções de instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Cool Clock

Mostre diferentes horários ao redor do mundo usando o widget Relógio fresco. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Cool Clocks demonstra como usar opções de instância em widgets. O fuso horário é carregado usando uma opção de instância. Se você não selecionar um fuso horário, o widget usará um fuso horário padrão.

Widget Cool Clock



Opções de instância

Opções de instância do widget de relógio legal

Campo	Descrição
Título	Nome do relógio, por exemplo, Nova York, NY. O nome aparece abaixo do relógio, portanto ajuda a usar um nome relacionado ao fuso horário.
Fuso horário	O local a partir do qual a hora é exibida. Use o nome completo local, por exemplo, **Nova York** , em vez do fuso horário abreviado. Usar o nome completo permite que os fusos horários permaneçam consistentes com o horário de verão. O valor padrão é **Los Angeles**
Cor de segunda mão	Cor do ponteiro dos segundos usando o código hexadecimal, RGB ou nome da cor. O valor padrão é **vermelho** .

Tabela de dados do widget de definição de instância

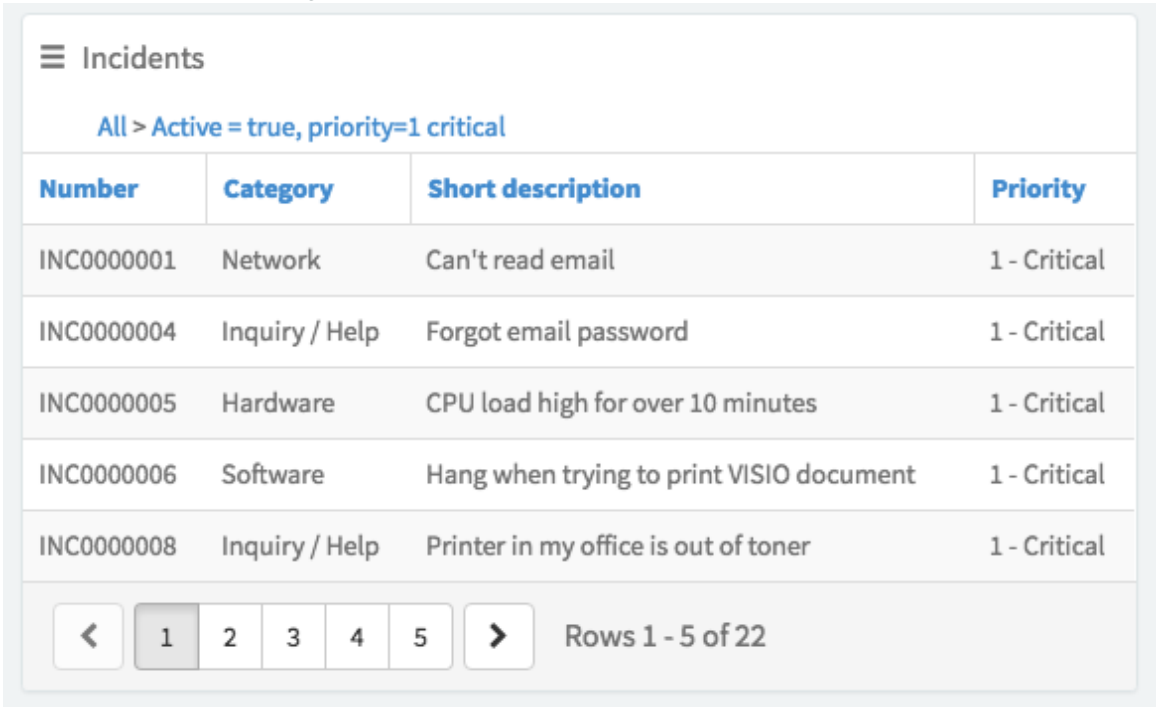
Exiba uma lista filtrada em seu portal usando a tabela de dados do widget de definição de instância. No menu de contexto do widget, os usuários do portal podem exportar a lista filtrada. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois de adicionar a tabela de dados do widget de definição de instância a uma página, use as opções de instância para configurar a aparência da tabela.

Tabela de dados do widget de definição de instância



Nota: Se você quiser que este widget seja acessado por usuários convidados, selecione **Público** Opção no registro de widget para este widget e o widget Tabela de dados.

Opções de instância

Opções de instância da tabela de dados

Campo	Descrição
Tabela	A tabela da qual o widget exibe registros.
Filtrar	Campo de texto do construtor de condições que você pode usar para limitar os itens retornados na tabela. Para criar um filtro, use o menu de contexto para abrir a instância do widget na plataforma. Em seguida, use o Construtor de condições para criar um filtro.
Campos	Colunas a serem exibidas na tabela.
Máximo de entradas	Limita o número de itens exibidos na tabela. Se houver mais entradas do que o permitido na tabela, os usuários poderão rolar para a próxima página.
Ordenar por	O campo da tabela usado para solicitar itens.
Direção da ordem	A direção para ordenar itens: Crescente ou decrescente.
Título	O título do widget. Se você deixar este campo em branco, o nome da tabela será exibido como o nome do widget.
Cor de inicialização	Esquema de cores do widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Glifo	Ícone exibido ao lado do título do widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

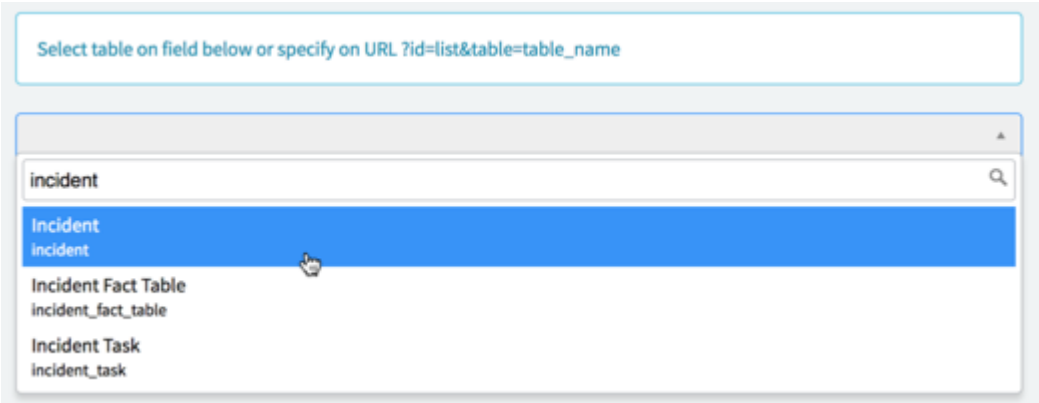
Opções de instância da tabela de dados

Campo	Descrição
Cor de inicialização	Esquema de cores do widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Link para esta página	Direcione os usuários para uma página específica quando eles clicam em um registro. Por padrão, clicar em uma entrada na tabela abre essa entrada em um formulário.

Widget de definição de tabela de dados de URL

O widget Tabela de dados da definição de URL exibe a tabela selecionada na lista. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget de definição de tabela de dados de URL



Nota: Se você quiser que este widget seja acessado por usuários convidados, selecione **Público** Opção no registro de widget para este widget e o widget Tabela de dados.

Opções de instância

Conclua as opções de instância para definir a tabela.

Campo	Descrição
Título	O título do widget. Selecione **Título da instância de uso** caixa de seleção para usar este título em vez do nome da tabela.
Glifo	Ícone exibido ao lado do título do widget
Cor de inicialização	Esquema de cores do widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Link para esta página	Direcione os usuários para uma página específica quando clicar em um registro. Por padrão, clicar em uma entrada na tabela abre essa entrada em um formulário.
Campos	Colunas a serem exibidas na tabela. Por exemplo, descrição resumida ou prioridade.
Título da instância de uso	Selecione para usar o título no campo Título em vez do título da tabela
Habilitar filtro	Marque esta caixa de seleção para permitir que os usuários criem seu próprio filtro para a tabela

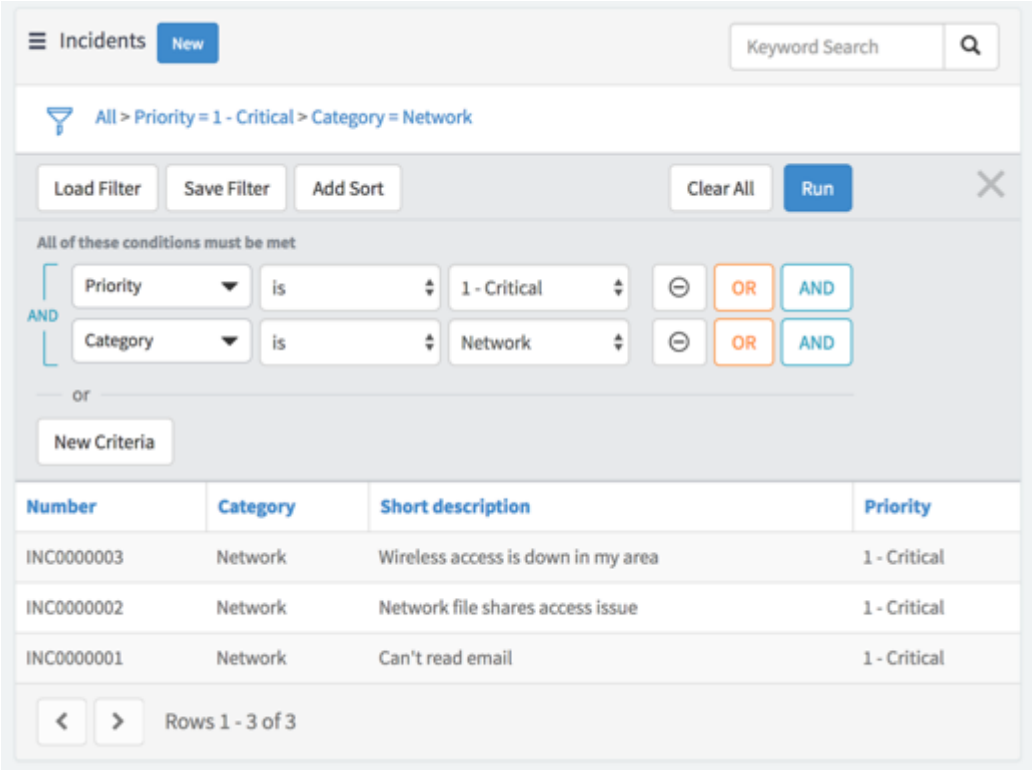
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A Tabela de dados das instâncias do widget Definição de URL não são compatíveis **Máximo de entradas** .

Se **Habilitar filtro** habilitado nas opções de instância, os usuários podem adicionar condições personalizadas para filtrar os resultados.

URL da tabela de dados com construtor de condições



Para obter mais informações sobre como usar o Construtor de condições, consulte Crie um filtro na Lista .

Nota: O Construtor de condições só está disponível na exibição da área de trabalho.

Widget Documentos

Você pode adicionar, editar ou excluir documentos associados a registros com base nas permissões do usuário por meio do widget Documentos. Você pode usar este widget em seu portal ou cloná-lo e personalizá-lo.

Nota: O widget Documentos está disponível com Estrutura de Serviços de documentos de vários provedores plug-in (com.snc.multiprovider_documents). Para obter mais informações, consulte Estrutura de Serviços de documentos de vários provedores .

Adicione, edite e exclua documentos relacionados a um registro com o widget Documentos. Você pode arrastar e soltar vários arquivos de uma vez, incluindo editar e adicionar novas versões. A versão padrão mostrada é a versão mais recente.

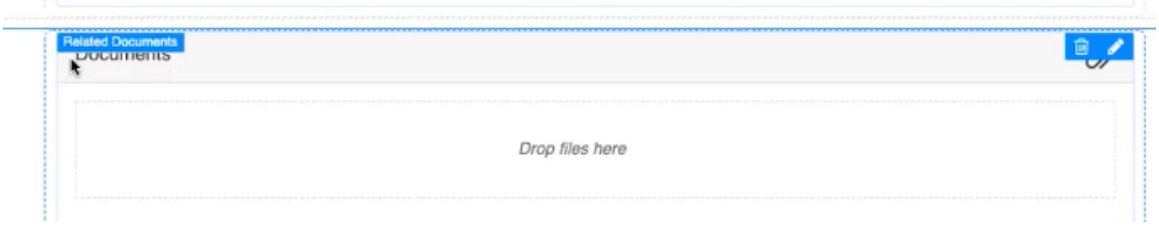
O tamanho máximo do documento é de 100 MB e os carregamentos simultâneos devem ser inferiores a 10 MB.

Nota: Os usuários externos não têm permissão para compartilhar documentos, revisar ou aprovar documentos ou acessar registros na plataforma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Documentos relacionados



Configure o widget Documentos relacionados

Configure o widget Documentos relacionados para registros.

Widget Documentos relacionados

Campos	Descrição
ID de registro	Sys_id do registro para o qual os documentos estão listados.
Tabela de registro	Nome da tabela do registro de referência.
Título	Título do widget de documento relacionado. O título padrão é Documentos.
Pop-up antes do carregamento	Selecione esta opção para fornecer uma caixa de diálogo para inserir detalhes e descrição do documento para um único arquivo. **Nota:** Esta opção não aparecerá se vários arquivos forem selecionados.
Exibição do formulário de metadados	A exibição do formulário configurada a ser aberta quando **Editar documento** está selecionado ou ao carregar um único arquivo. Por padrão, o **dw** a exibição de formulário está selecionada. Este formulário contém somente **Nome** e. **Descrição** campos.

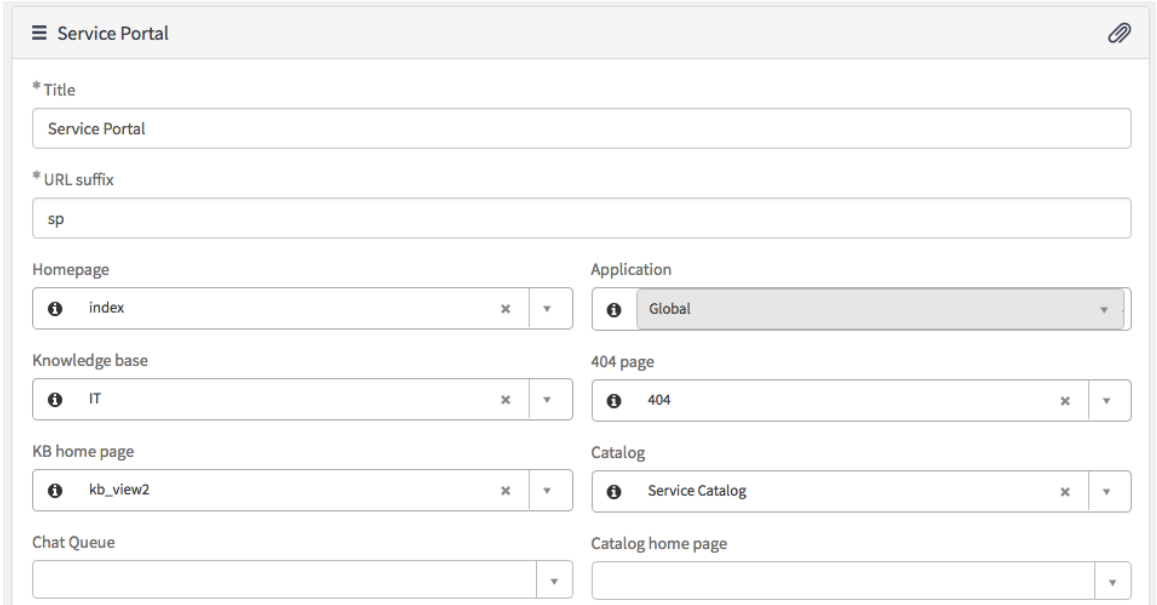
Widget de formulário

O widget de formulário é um formulário de plataforma no Portal de serviços IU com algumas diferenças. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de formulário



Parâmetros de URL

O widget de formulário aceita os seguintes parâmetros no URL. Adicione esses parâmetros à URL da página para exibir um registro especificado com o widget de formulário.

Parâmetros de URL do widget de formulário

Parâmetro	Descrição
sys_id ou **sl_sys_id**	Sys_id do registro a ser exibido.
tabela , **sl_table** ou **t**	Tabela para o registro a ser exibido. O widget de formulário valida o acesso à tabela verificando os privilégios entre escopos necessários ao buscar dados da tabela. Para desativar a validação de privilégios entre escopos, você pode definir *glide.service_portal.enforce_cross_scope_check_in_form*propriedade do sistema como falsa. Para obter mais informações, consulte Propriedades Portal de serviços.
exibir ou **v**	Exibição usada para exibir o registro.

No exemplo a seguir, a URL exibiria um incidente com um sys_id de 1c741bd70b2322007518478d83673af3 na exibição do portal:

https://example.service-now.com/sp?id=form&table=incident&sys_id=1c741bd70b2322007518478d83673af3&view=portal

Nota: Campos de temporizador, como Tempo trabalhado, não são exibidos corretamente em Portal de serviços. Para obter mais informações e uma solução alternativa, consulte Os campos do temporizador não exibem os dados corretos no Portal de serviços [KB0752404] artigo na Base de conhecimento do Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Script

Nem todos os scripts de cliente são compatíveis com Portal de serviços. Para entender como os scripts de cliente interagem com formulários no Portal de serviços, consulte Portal de serviços e client scripts e. Tipos de client script e APIs compatíveis.

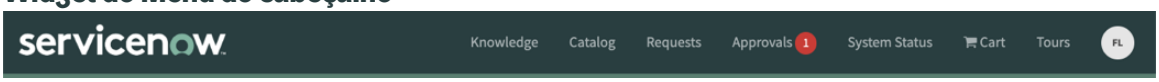
Widget do menu do cabeçalho

O widget Menu do cabeçalho controla quais opções aparecem no cabeçalho da página. Você pode usar este widget do sistema de base no estado em que se encontra em seu portal.

Ao contrário de outros widgets no Portal de serviços, o widget de menu de cabeçalho não é algo que você arrasta para uma página. Em vez disso, configure o menu de cabeçalho associando o menu de cabeçalho a um portal. Para obter mais informações sobre como configurar um menu de cabeçalho, consulte Configurar um menu de cabeçalho do portal.

Nota: A clonagem deste widget não é compatível. Para obter mais informações, consulte Widget de cabeçalho com modelos sp_ng_template não pode ser clonado facilmente [KB0697352] artigo na Base de conhecimento do Now Support

Widget do Menu do cabeçalho



Opções de instância

O widget de menu de cabeçalho não inclui opções de instância.

Widgets Olá, mundo

Os widgets Olá Mundo estão incluídos com Portal de serviços como exemplos de como usar e criar widgets. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

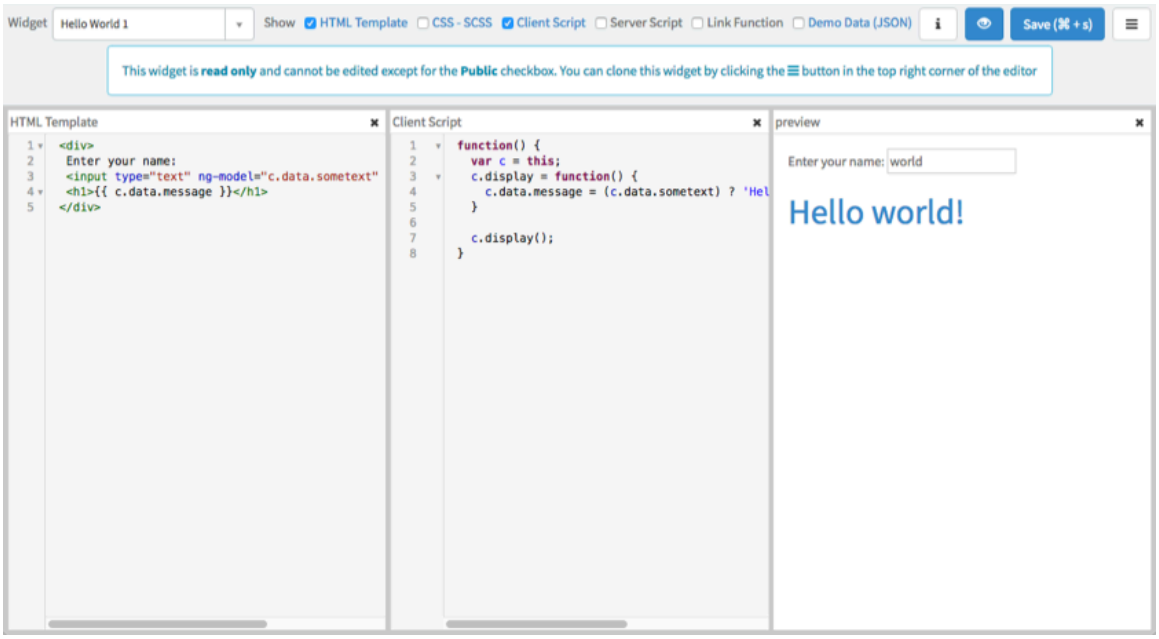
Todos os três widgets Olá Mundo são exibidos da mesma maneira. A diferença real entre eles está em sua base de código subjacente. Cada versão do widget usa um método diferente de usar o script do servidor e do cliente.

Para exibir os widgets Olá, mundo, navegue até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** em seguida, clique em **Editor de Widget** . No Editor de widgets, clique em **Confira o exemplo Olá Mundo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

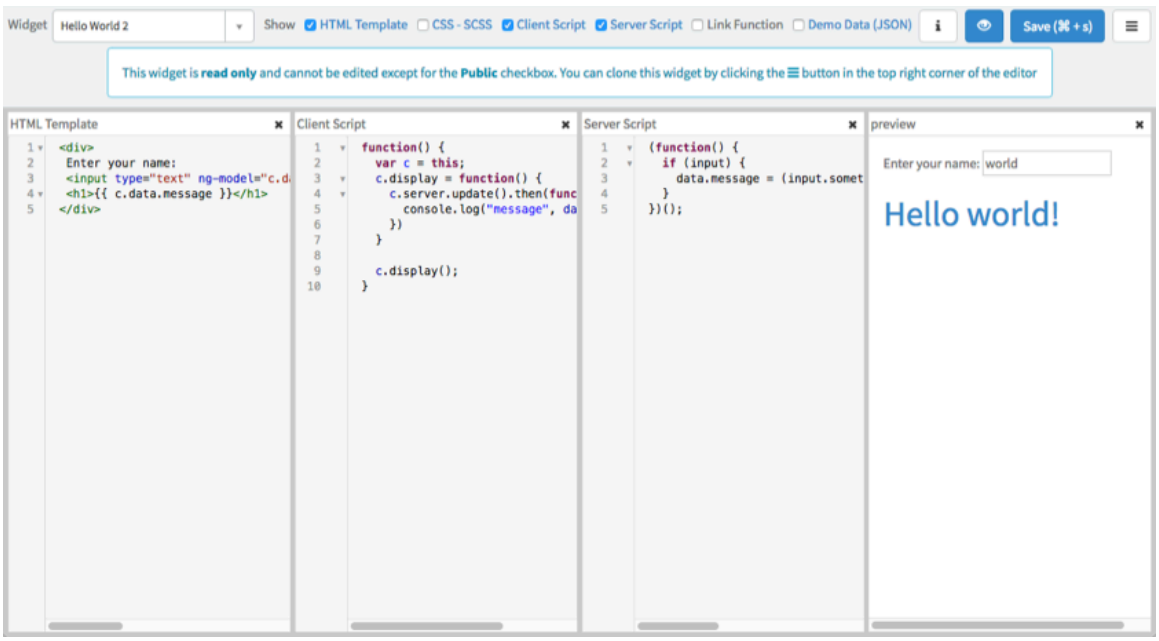
Hello World 1



Hello world 1 exibe como o modelo HTML e o client script se comunicam. Para obter mais informações sobre como usar o client script em Portal de serviços, consulte Desenvolvimento de widgets personalizados.

Use a lista de widgets para alternar para Olá Mundo 2 ou 3.

Hello World 2



Hello World 2 inclui um exemplo de como o script do servidor também pode ser usado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

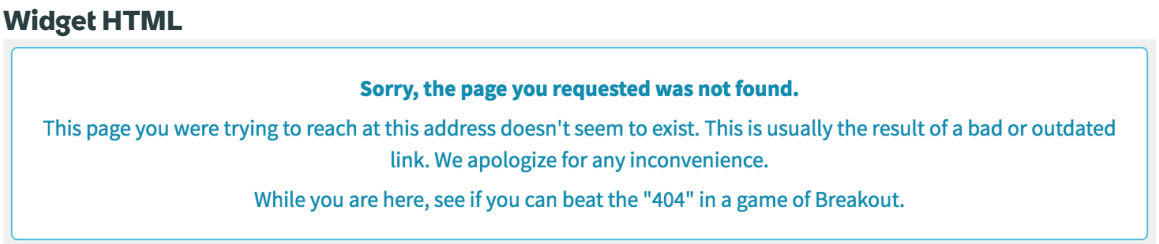


Para obter mais informações sobre Portal de serviços APIs, consulte API GlideSPSriptable .

Widget HTML

Use o widget HTML para injetar HTML, texto, listas ou conteúdo em geral diretamente em uma página. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Como o widget HTML pode conter conteúdo de qualquer tipo, qualquer exemplo pode aparecer apenas como texto normal. Por exemplo, o widget HTML aparece como uma caixa de texto na página 404.



Opções de instância

Opções de instância do widget HTML

Campo	Descrição
Título	Nome do texto HTML. Os usuários não veem essas informações.
HTML	Caixa de texto para o HTML. Use a barra de ferramentas como a maioria das barras de ferramentas de processamento de texto. Para obter mais informações sobre como usar a barra de ferramentas, consulte Ícones de formatação para os editores de campo HTML .

Tradução automática

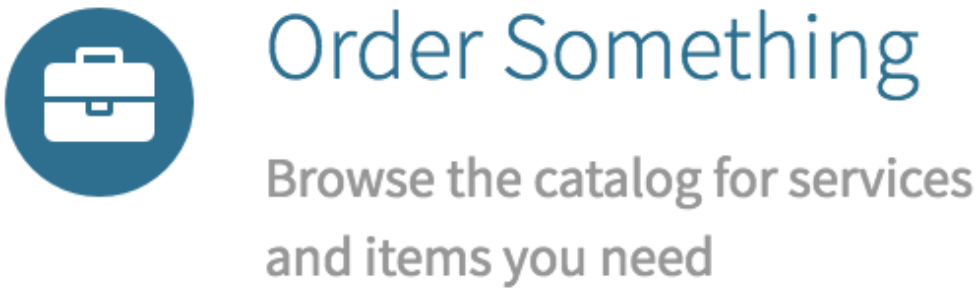
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de link de ícone

Link para qualquer outro item. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Configure widgets de Link de ícone para vincular a um URL específico, página no portal ou uma categoria específica na base de conhecimento ou no catálogo de serviços.

Widget de link de ícone



Opções de instância

Campos de opções de instância

Campo	Descrição
Título	Nome do link do ícone. Escolha algo que defina a que o widget está vinculado.
Glifo	Ícone do widget.
Nome da classe de inicialização	Use simultaneamente com CSS de nível de página ou tema.
Tipo	Define o link do widget. Os campos que aparecem no formulário variam dependendo da opção selecionada. Escolha entre: • Página: Outra página no Portal de serviços • URL: Link para um site externo. • Categoria do catálogo: Link para uma categoria de catálogo específica no catálogo de serviços. • Item do catálogo: Link para um item do catálogo específico. • Tópico da base de conhecimento: Link para uma página de tópico da base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de opções de instância

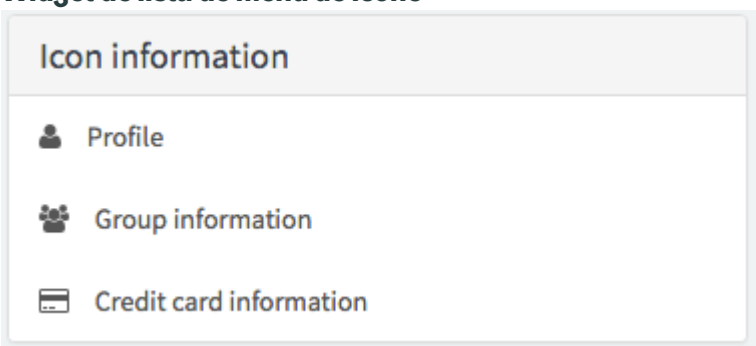
Campo	Descrição
	• artigo da base de conhecimento: Link para um artigo da base de conhecimento por número. • Categoria da base de conhecimento: Link para uma categoria da base de conhecimento específica.
Página	Página no portal ao qual você deseja vincular. Este campo varia dependendo de **Tipo** você escolhe.
Cor de inicialização	Esquema de cores do widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Modelo	A aparência do widget de ícone de link. Escolha entre: • Ícone superior • Ícone de círculo • Caixa de cor

Widget de lista de menu de ícones

Uma lista simples com um ícone de glifo ao lado de cada link. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Configure as informações do ícone usando a lista relacionada Itens de menu.

Widget de lista de menu de ícone



1. Nas opções de instância do widget de lista de menu de ícones, em Listas relacionadas, clique em **Itens de menu** .
2. Clique em **Nova**.
3. Use os campos no formulário Novos itens de menu para configurar os ícones do widget de lista de menus de ícones.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância do widget da lista de menu de ícones

Campo	Descrição
Rótulo	Nome ou descrição do ícone
Menu primário	O nome do menu em que o ícone aparece. Preenchido automaticamente com o nome do widget de lista de menus de ícones que você criou, mas você tem a opção de alternar para outro menu.
Ordem	A ordem em que os ícones aparecem no widget de lista de menu de ícones.
Item de menu primário	Aninhe itens de menu em um menu primário.
Página	A página no Portal de serviços à qual o ícone está vinculado. Selecione **Página** Na lista Tipo para habilitar esta opção.
Tipo	Selecione o tipo de link que você deseja que o ícone tenha. Você pode vincular a páginas no Portal de serviços, URLs externos, artigos da base de conhecimento, Catálogo de serviços ou listas. Diferentes campos serão exibidos no formulário, dependendo da opção selecionada na lista.
Condição	Determina quais condições são necessárias para que os itens de menu sejam exibidos no cabeçalho. Para obter mais informações sobre quais condições usar no **Condição** campo, consulte Criar uma Ação de IU Crie uma ação de IU .
Glifo	Ícone que você deseja exibir no widget de lista de menu de ícones.

Widget de Mudança de idioma

Adicione o widget Mudança de idioma a uma página inicial ou principal para permitir que os usuários alterem o idioma da página. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget de Mudança de idioma



Opções de instância

O widget Mudança de idioma não inclui opções de instância.

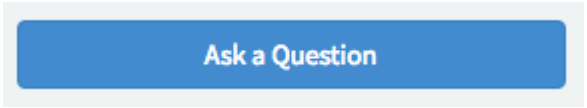
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget do botão Link

O widget do botão Link é um botão que você pode aninhar em qualquer outro widget vinculado a outro destino. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget do botão Link



Opções de instância

Campos de opção de instância

Campo	Descrição
Cor de inicialização	Esquema de cores do widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Link para o botão	Página para a qual o botão é vinculado. <page_name> para vincular a outra página no portal.
Conteúdo do botão	O texto do botão.

Widget de login

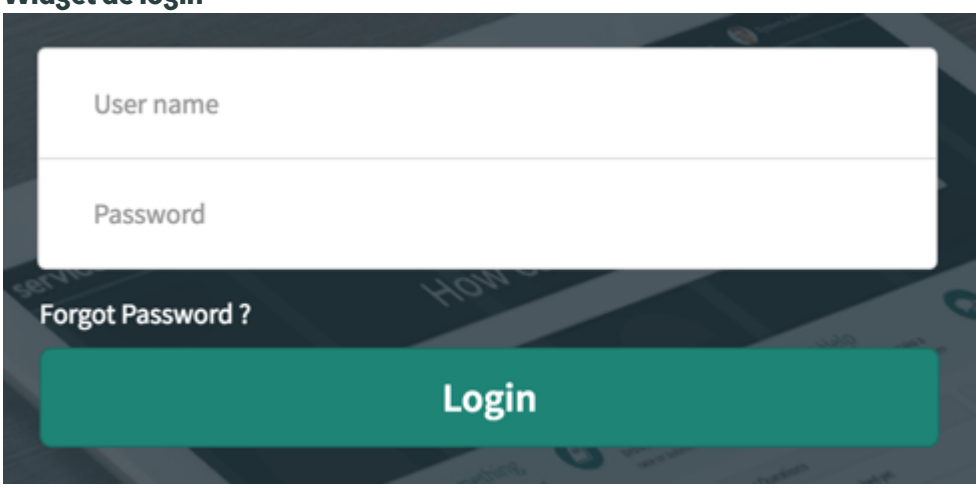
O widget de login controla o acesso do usuário ao seu site. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Usando o widget

Os usuários fazem login em um portal inserindo suas credenciais no widget de login.

O widget usa credenciais do registro Usuário [sys_user]. Em **Nome de usuário** , o usuário insere **ID do usuário** do registro de usuário. Em **Senha** , o usuário insere a senha do registro de usuário.

Widget de login



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

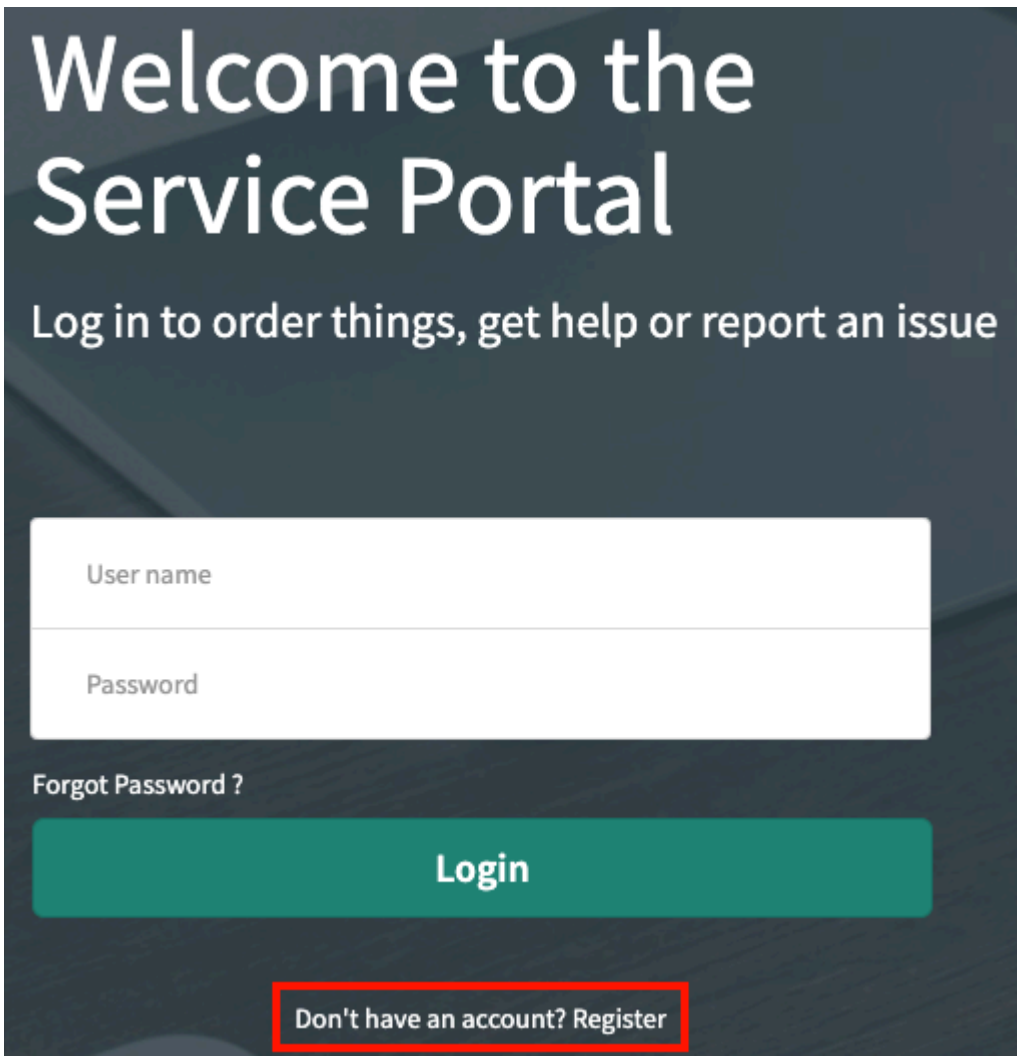
Por padrão, o widget de login inclui um **Esqueceu a senha?** link que permite que os usuários redefinam suas senhas usando Redefinição de senha aplicação. Para obter mais informações sobre Redefinição de senha configuração, consulte Redefinição de senha .

Nota: Quando o usuário seleciona **Esqueceu a senha?** , o sistema redireciona o usuário para o valor de página especificado em *glide.security.password_reset.uri*propriedade do sistema.

Se você não quiser incluir o. **Esqueceu a senha?** defina *glide.security.forgot_password.display.link*propriedade do sistema como falsa.

Registro automático do usuário externo

O Registro pelo próprio usuário externo permite que um grande grupo de usuários se registre em um app da ServiceNow sem a ajuda de um administrador. Os usuários se Registram no app por meio de um link na parte inferior da tela do widget de login que diz ""Não tem uma conta? Registrar".



Para obter mais informações sobre o registro automático de usuário externo, consulte Permita que usuários externos se registrem automaticamente no seu ServiceNow instância .

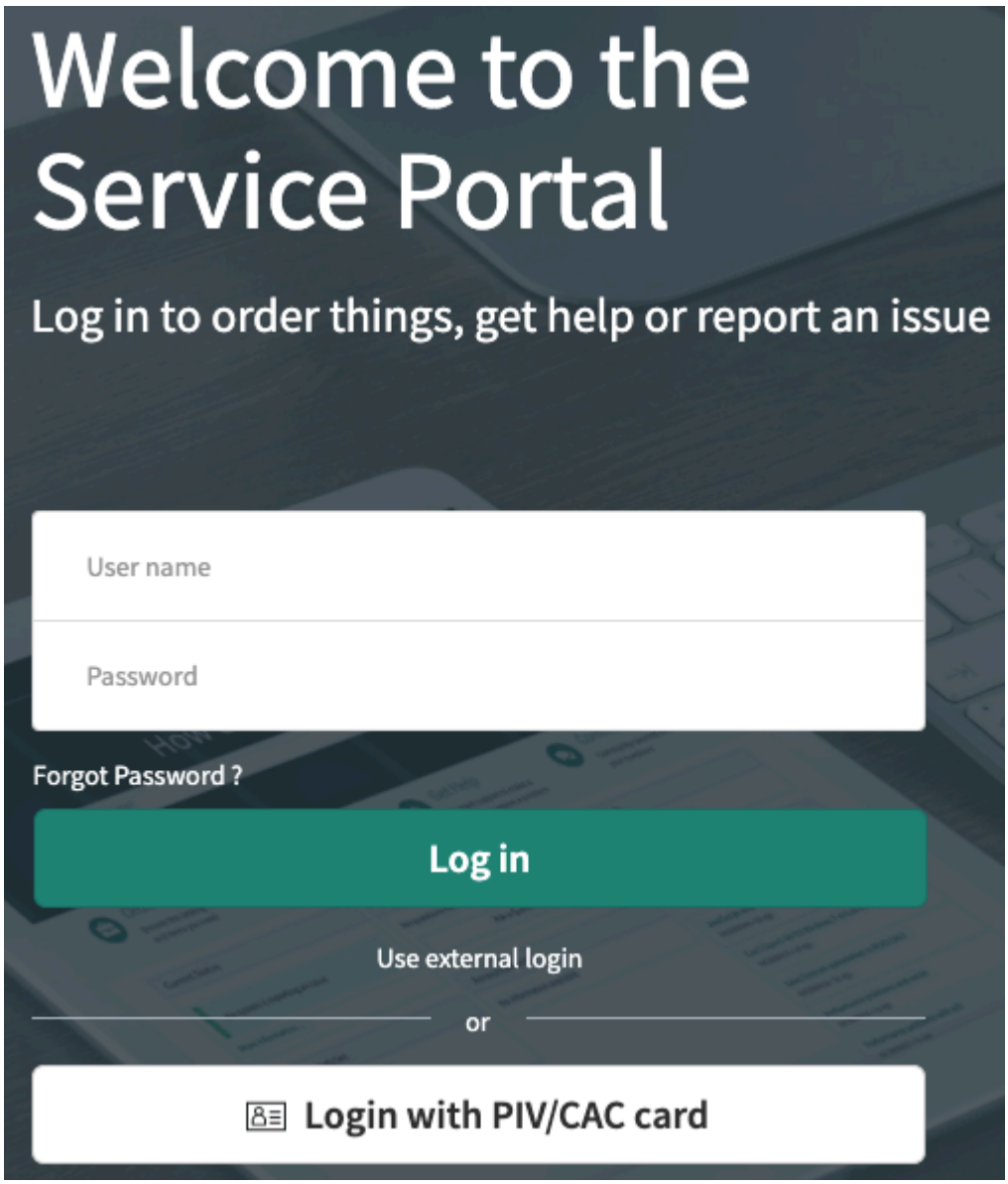
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Autenticação PIV/CAC

Com a autenticação baseada em certificado ativada em sua instância, os usuários podem registrar seu cartão de Verificação de identidade pessoal (PIV) ou Cartão de acesso comum (CAC) para Portal de serviços login.

Depois de registrar automaticamente o cartão PIV/CAC, um usuário pode fazer login inserindo o cartão em um leitor de cartões e selecionando **Login com cartão PIV/CAC** no widget de login.



Antes que um usuário possa registrar seu cartão PIV/CAC, um administrador deve ativar a autenticação baseada em certificado e configurar a autenticação PIV/CAC. Para obter mais informações sobre esse processo de configuração, consulte Cartão de verificação de identidade pessoal (PIV) ou autenticação baseada em cartão de acesso comum (CAC) .

Para obter mais informações sobre como um usuário registra automaticamente seu cartão PIV/CAC, consulte Registe o seu cartão PIV/CAC para Portal de serviços login.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Use as opções de instância para configurar o widget de login para uma página do portal.

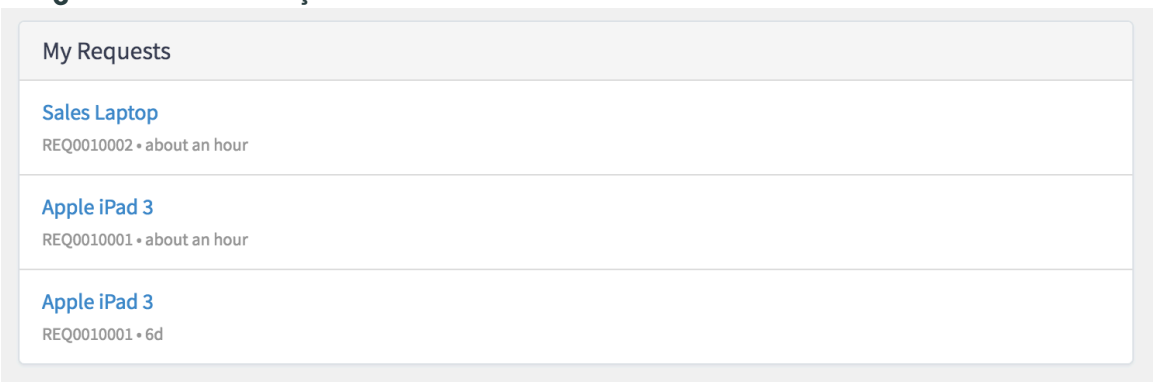
Campo	Descrição
Mostrar painel	Mostre ou oculte o painel que aparece atrás do widget de login. O painel ajuda o widget a se destacar do plano de fundo da página em vez de mesclar.
Usar Exibição avançada	Muda o layout do widget. Adiciona o. **Esqueceu a senha?** link à esquerda do **Login** e adiciona nomes de campos para **Nome de usuário** e. **Senha** em vez de texto de dica.

Widget Minhas solicitações

O widget Minhas solicitações armazena todas as suas solicitações em aberto em um só lugar. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

A lista é atualizada em tempo real para que você possa ver suas solicitações sendo processadas. O widget extrai informações de solicitação abertas da tabela sc_request.

Widget Minhas solicitações



PESQUISE solicitações inserindo uma palavra completa ou um número de registro na barra de pesquisa.

Opções de instância

Campos de opções de instância

Campo	Descrição
Título	Nome do widget. O nome inserido aqui aparece no cabeçalho do widget.
Cor de inicialização	Esquema de cores do widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Máximo de entradas	O número máximo de entradas permitidas para aparecer no widget.

Tradução automática

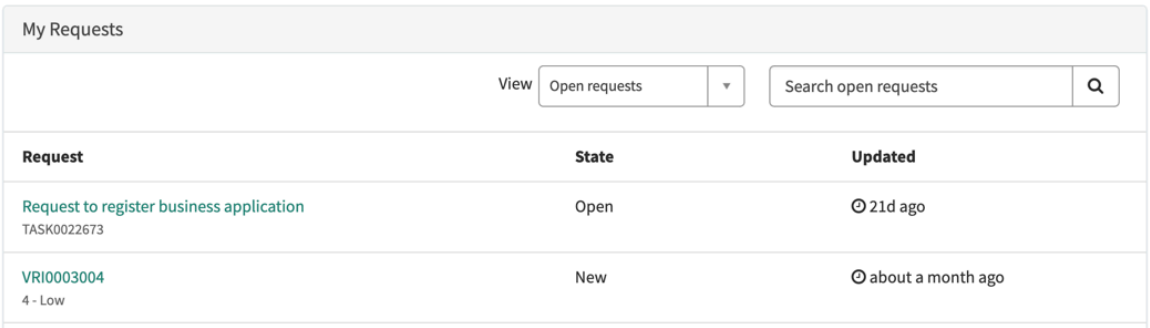
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Minhas solicitações

Use o widget Minhas solicitações (my-requests-v2) para permitir que os solicitantes exibam solicitações abertas ou encerradas no Portal de serviços.

Solicitações, incidentes e tarefas são exibidos em uma única exibição baseada nas condições de filtro e nas configurações de exibição no módulo Meu filtro de solicitação. Para obter informações sobre como definir filtros para este módulo, consulte Definir filtros para Minhas solicitações .

Widget Minhas solicitações



PESQUISE solicitações inserindo uma palavra completa ou um número de registro na barra de pesquisa.

Opções de instância

Use as opções de instância do widget para personalizar as configurações do widget Minhas solicitações. Para personalizar as configurações deste widget, pressione a tecla Ctrl, clique no widget e selecione **Opções de instância** .

Opções de instância para o widget Minhas solicitações

Campo	Descrição
Apresentação	
Título	Título do widget.
Comportamento	
Mostrar exibição	Se selecionado, exibe **Exibir** lista. Usando esta lista, você pode filtrar solicitações encerradas ou abertas. Se desmarcada, somente as solicitações em aberto serão exibidas.
Itens por página	Número de registros exibidos por página.

Habilite o menu Minhas solicitações para um cenário de upgrade

Habilite o menu Minhas solicitações que usa o widget Minhas solicitações (my-requests-v2) para um cenário de upgrade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O menu Minhas solicitações, baseado no widget Minhas solicitações (my-requests-v2), está disponível por padrão para usuários do zBoot. Para obter mais informações sobre este widget, consulte Widget Minhas solicitações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Selecione um portal.
3. Ao lado de **Menu principal** clique em **Visualize este registro** e abra o registro.
4. Na lista relacionada Itens de menu, execute as etapas a seguir.
   a. Para **Solicitações** item de menu do **Página** tipo, definir **Ativo** . **verdadeiro** .
   b. Para **Solicitações** item de menu do **Lista de script** tipo, definir **Ativo** . **falso** .
5. Navegar até **Portal de serviços** > **Mapas de Rota de Página**.
6. Para **Minha solicitação** mapa de rotas da página, definir **Ativo** . **verdadeiro** .
7. Clique em **Atualizar**.

Widget do organograma

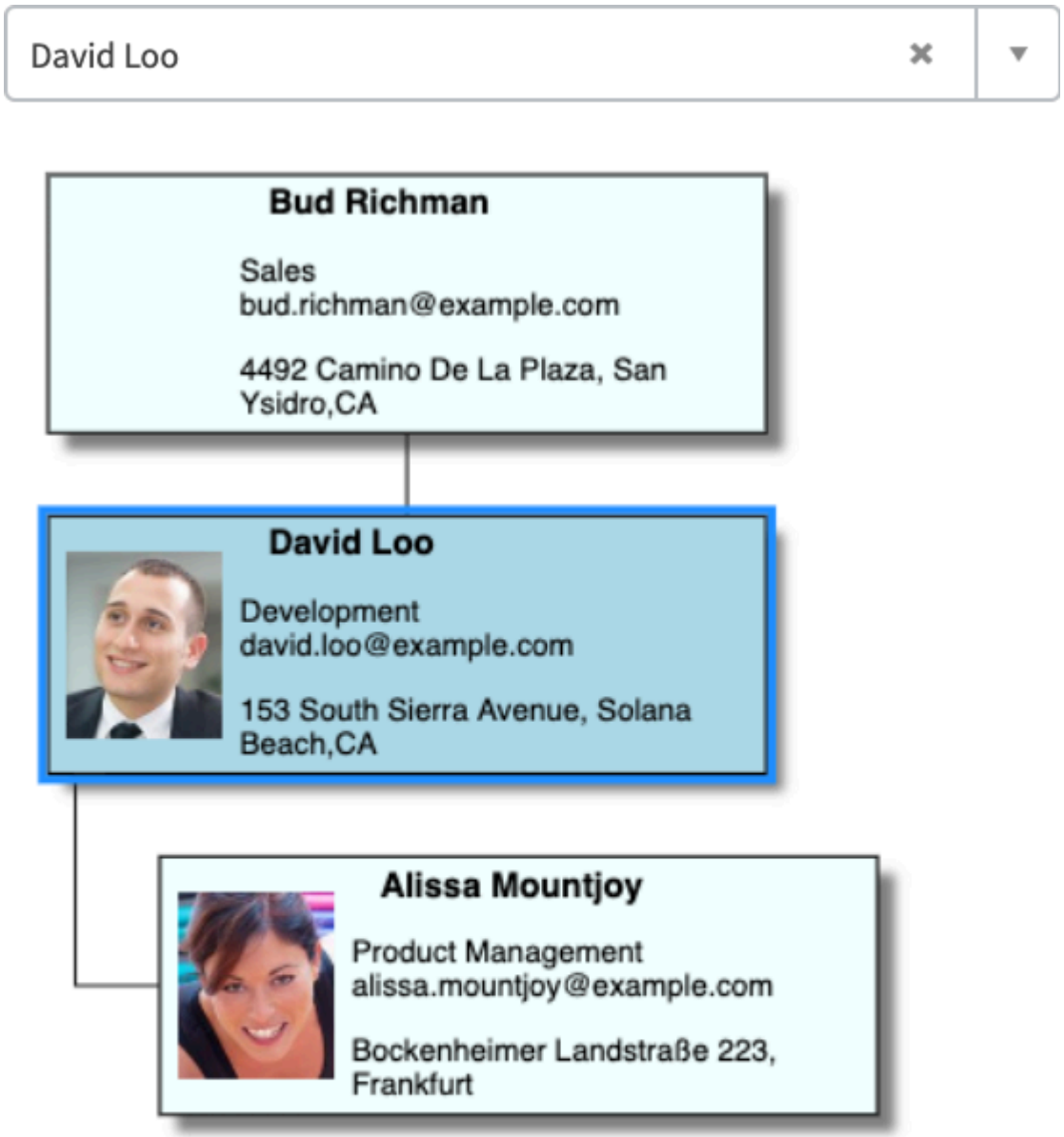
O widget organograma mostra os funcionários em uma estrutura de árvore relativa ao gerente. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Usando o widget

No campo de entrada de texto, insira ou selecione um usuário para ver seu gerente e subordinados. O widget usa informações do registro Usuário [sys_user] para exibir a hierarquia da organização relativa ao usuário selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Clique em um cartão para abrir a página de perfil desse usuário. Para reconfigurar o link do cartão, altere **URL** ou **Página** nas opções de instância do widget.

Você pode arrastar cartões individuais para reorganizar o gráfico.

Você pode ampliar ou reduzir a exibição de gráfico clicando nos ícones de lupa ou rolando.

Opções de instância

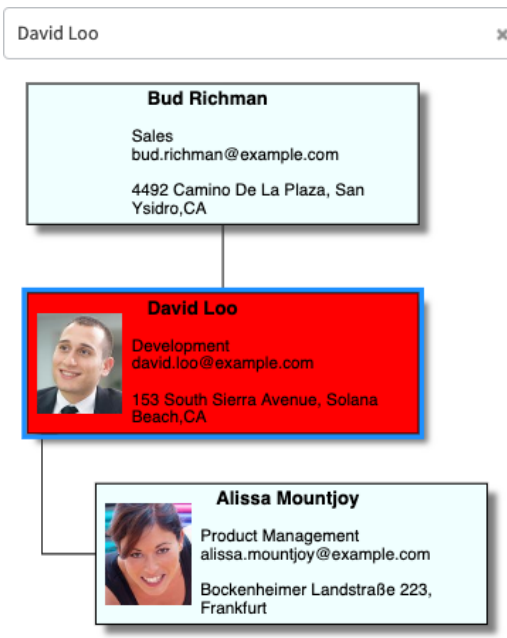
Use as opções de instância para configurar o widget do organograma para uma página do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

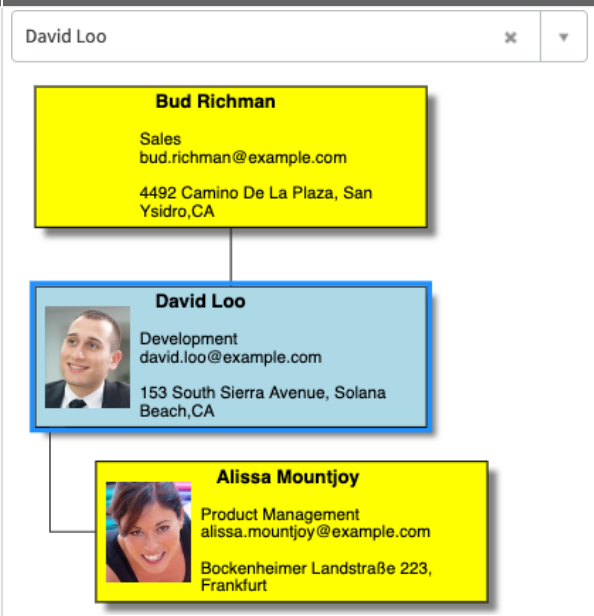
Nota: Não há valores válidos para várias opções de instância. Por padrão, você pode definir somente as seguintes opções de instância:

- Cor de fundo do usuário
- Cor de fundo do nó
- URL
- Página

Campo	Descrição
Dados	
Campos do cartão	Campos do registro do usuário que aparecem em cada cartão. Por padrão, cada cartão exibe o nome, título, departamento, e-mail, telefone, e localização de cada usuário. Não há valores válidos que você possa inserir neste campo.
Apresentação	
Cor de fundo do usuário	Cor do cartão do usuário. Use nomes de cores ou códigos hexadecimais. Por exemplo, você pode inserir `vermelho` ou `ff000` .  A cor de fundo do usuário é **azul claro** por padrão.
Cor de fundo do nó	Cor dos cartões que se estendem a partir do cartão do usuário. Use nomes de cores ou códigos hexadecimais. Por exemplo, você pode inserir `amarelo` ou `ffff00` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	 A cor de fundo do nó é **azure** por padrão.
Layout da tabela	Tamanho e margem do conteúdo em cada cartão. Não há valores válidos que você possa inserir neste campo.
Layout de linha	Alinhamento do texto no cartão. Por padrão, o texto é alinhado à esquerda. Não há valores válidos que você possa inserir neste campo.
Linha	Cor das linhas que conectam os cartões. Por padrão, as linhas são pretas. Não há valores válidos que você possa inserir neste campo.
Layout de árvore	Tamanho, espaçamento e alinhamento do gráfico. Não há valores válidos que você possa inserir neste campo.
Layout da imagem	Tamanho do espaço da imagem em cada cartão. Por padrão, o espaço da imagem é de 55x65 pixels. A imagem do usuário é reduzida ou esticada para caber no espaço. Não há valores válidos que você possa inserir neste campo.
Comportamento	
URL	Endereço da Web da página que é aberta quando você clica em um cartão. Use a parte do URL do portal que faz referência ao ID da página. Por exemplo, para navegar até Catálogo de serviços insira `sc_category` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se deixado em branco, clicar no cartão abrirá a página especificada em **Página** campo. . **Página** o campo também está em branco, clicar no cartão abre a página de perfil do usuário por padrão.
Página	Página do portal que é aberta quando você clica em um cartão. Use o ID da página. Se deixado em branco, clicar no cartão abrirá o endereço da web no **URL** campo. . **URL** o campo também está em branco, clicar no cartão abre a página de perfil do usuário por padrão. **Nota:** . **URL** o campo substitui **Página** campo. Para especificar uma página em vez de um URL, saia do **URL** campo em branco.

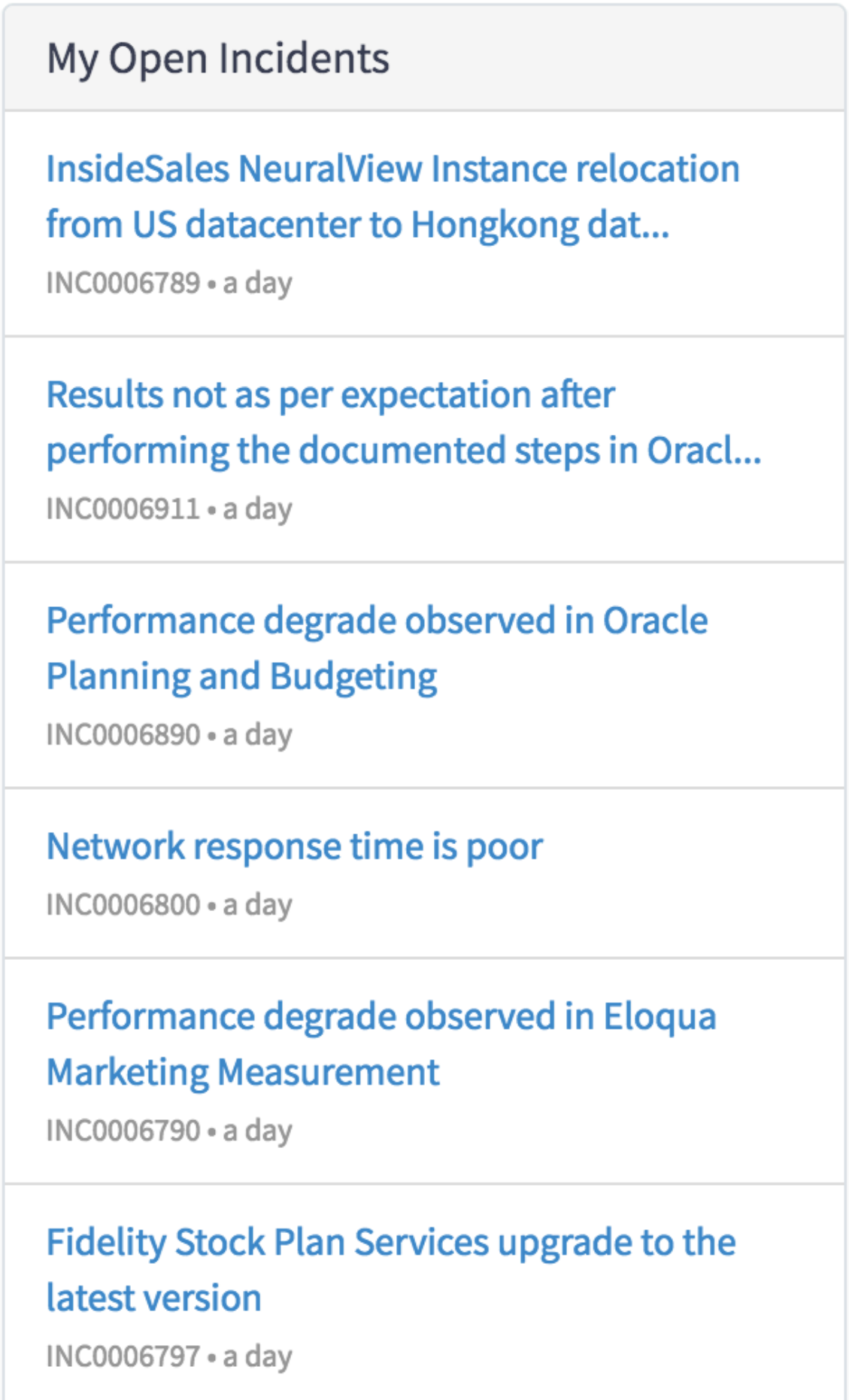
Widget de Lista simples

O widget Lista simples pode ser usado para exibir qualquer lista no sistema em Portal de serviços. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de Lista simples



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Campos de opções de instância

Campo	Descrição
Tabela	A tabela de plataforma da qual a lista simples é formada.
Filtrar	Condições que são aplicadas à lista. Para editar o filtro, no menu de contexto de opções da instância do widget, selecione **Aberto na plataforma** . Use a guia Tabela e filtro para aplicar condições à lista simples. Para obter mais informações, consulte Crie um filtro na Lista .
Campo de exibição	Campo principal que é exibido como o "título" do item da lista.
Campos secundários	Campos do item de lista exibidos além do campo de exibição principal.
Página da lista	A página que é aberta quando um usuário seleciona **Exibir tudo** no rodapé do widget. Selecione uma página correlacionada aos itens exibidos na lista.
Impor ACLs de leitura no nível do campo em termos de consulta de filtro (pode alterar a consulta para usuários sem privilégios)	Impor regras de ACL de leitura para campos incluídos nas condições de filtro aplicadas à lista. **Nota:** . `glide.service_portal.enable_acls_for_encoded_q` propriedade do sistema está definida como verdadeira, as ACLs de leitura são impostas para condições de filtro de lista simples sempre.
Link para esta página	Página do portal para vincular a partir de um item de lista.
Mostrar mesmo quando vazio	Os widgets são projetados para serem ocultados em uma página quando nenhum resultado atende aos critérios. Selecione esta opção para que o widget de lista simples seja exibido em uma página, mesmo quando vazio.
Exibição	A opção de exibição para quando um item de lista é vinculado a um formulário. . **Link para esta página** o campo deve ser definido como uma página de formulário para que esta opção funcione.
Desabilitar observador de registros	Desative a atualização automática da lista com base nas mudanças nos registros filtrados.
Glifo	Ícone exibido ao lado do nome do widget no cabeçalho
Cor de inicialização	Esquema de cores do widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Tamanho da inicialização	Tamanho do widget

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de opções de instância

Campo	Descrição
Máximo de entradas	Número máximo permitido de entradas que aparecem na lista de uma só vez.
Altura do corpo da lista	Comprimento real do widget em pixels ou EMS. Uma lista longa com uma pequena altura do corpo inclui uma opção de barra de rolagem.
Campo de imagem	Exibe uma imagem na lista. Selecione um tipo de campo que inclua uma imagem. Por exemplo, Foto.
Imagens arredondadas	Arredonda todas as imagens selecionadas no campo Imagem na lista.
Ocultar rodapé	Mostrar ou ocultar o rodapé do widget

Widget de rodapé de amostra

O widget Rodapé de amostra é um exemplo de rodapé que você pode usar em seu portal. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Ao contrário de outros widgets no Portal de serviços, você adiciona um rodapé ao seu portal configurando-o no formulário Tema. Para obter mais informações sobre como adicionar um rodapé a um portal, consulte Adicione um cabeçalho ou rodapé a um portal.

Widget de rodapé de amostra



Opções de instância

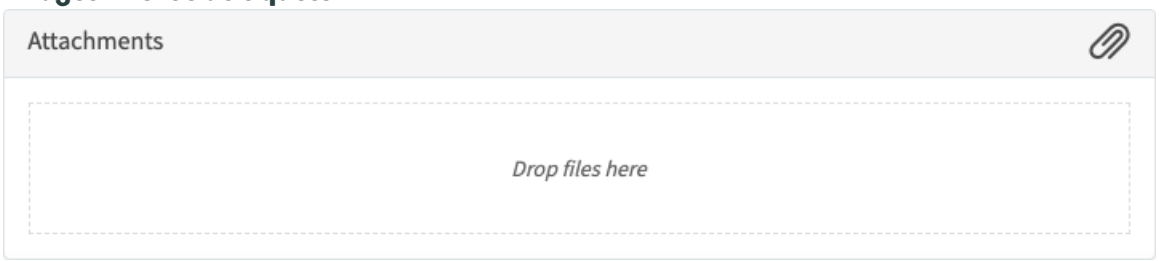
O widget de rodapé de amostra não inclui opções de instância.

Widget Anexos do tíquete

Use o widget de anexo para anexar itens a tíquetes. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Os anexos devem ter menos de 24 MB. Você pode arrastar arquivos para o widget Anexos para adicioná-los a um registro.

Widget Anexos do tíquete



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Opções de instância do widget Anexos de tíquete

Campo	Descrição
ID de registro	O número do ID do registro do anexo.
Tabela de registro	Limite os registros aos quais os usuários podem adicionar um anexo adicionando uma tabela ao widget de anexo. Os usuários só poderão adicionar anexos se estiverem em um registro dessa tabela.

Widget Conversas de tíquete

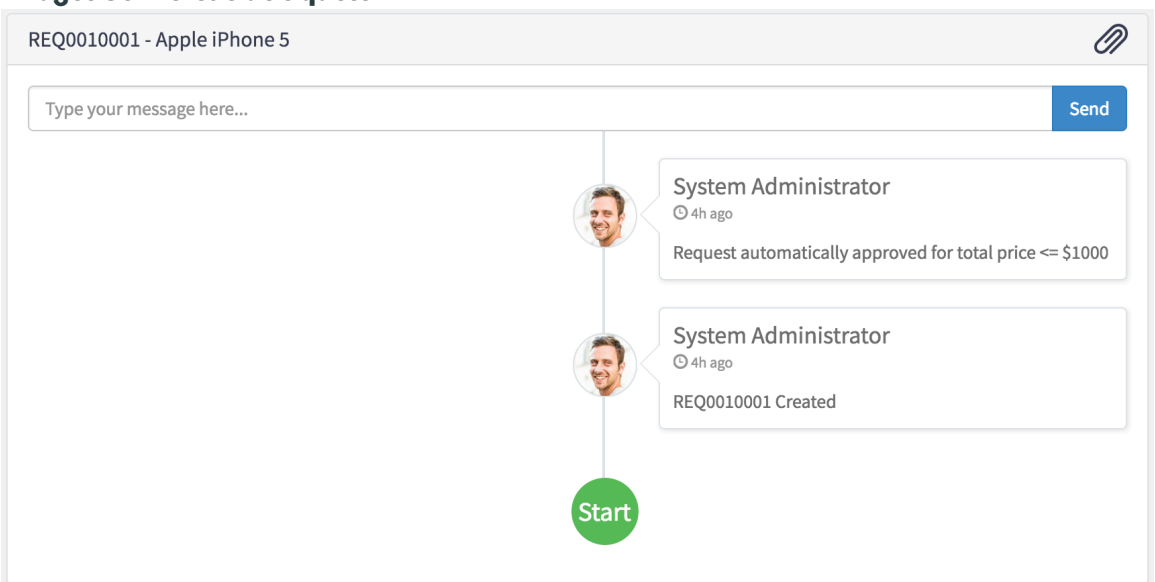
Registro de itens do tíquete. Os usuários podem usar este widget para se comunicar com o executante e o destinatário. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

O widget Conversas de tíquete exibe entradas de diário do formatador de atividades do registro de destino. As entradas de diário são apresentadas em ordem cronológica, com as entradas mais antigas aparecendo na parte inferior do widget. As entradas feitas pelo usuário que criou o registro aparecem no lado direito do divisor central. Entradas feitas por outros usuários aparecem à esquerda.

O widget Conversas de tíquete se destina somente a tabelas que estendem a tarefa.

Limite o número de entradas de diário que aparece no widget de conversa de tíquete usando `glide.service_portal.stream_entry_limit`propriedade do sistema. O número padrão é 100 em uma instância de base ou 500 se a propriedade não estiver na tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Navegue até **Portal de serviços** > **Propriedades**e insira o novo número em **Número máximo de entradas de fluxo exibidas no Portal de serviços** campo.

Widget Conversas de tíquete



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Campos de opções de instância

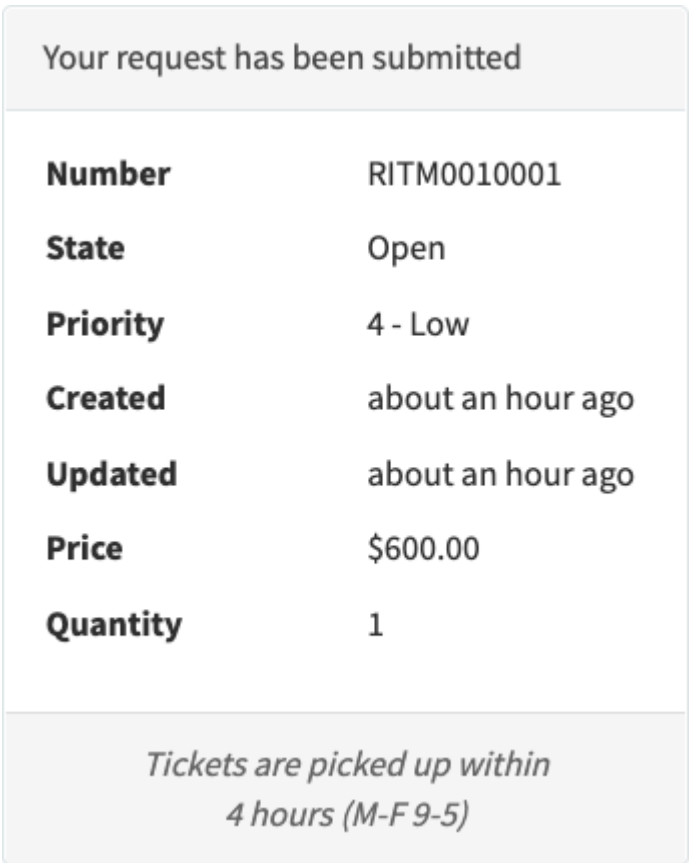
Campo	Descrição
Use espaço reservado dinâmico	Use um espaço reservado para campos de diário. O valor padrão é falso.
Nenhuma mensagem de campo de registro legível	A mensagem exibida quando não há campos de registro legíveis. Formulários que adicionaram campos de diário podem não ser exibidos no widget Conversa de tíquete.
Insira o comportamento da chave	A ação a ser executada ao pressionar a tecla Enter. O padrão é enviar a entrada. . **Propriedade do sistema** a opção é baseada no valor de `glide.service_portal.comment.enter_adds_newline`pro do sistema.

Widget Campos de tíquete

O widget Campos de tíquete exibe informações sobre uma solicitação feita por um usuário. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Usando o widget

Depois que um usuário envia uma solicitação, ele pode rastrear sua solicitação em uma página de tíquete no Portal de serviços. O usuário pode consultar o widget Campos de tíquete para revisar os detalhes de sua solicitação e verificar seu status de resolução.

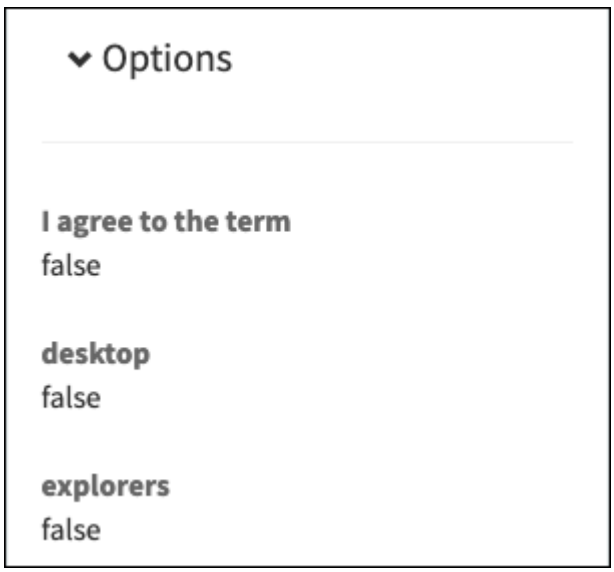


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os campos do widget Campos de tíquete são definidos pelo modelo HTML e pelo servidor.

Se um usuário inseriu variáveis ao enviar a solicitação, ele poderá exibir essas variáveis na seção Opções.



Nota: Os valores que aparecem na seção Opções não são valores de campo do tíquete. Eles são Catálogo de serviços variáveis associadas ao tíquete. Para obter mais informações, consulte Variáveis do Catálogo de serviços .

Opções de instância

Use as opções de instância para configurar o widget Campos de tíquete para uma página do portal.

Campo	Descrição
Mensagem de seleção	Texto para comunicar o tempo de resolução esperado do tíquete. Este texto é exibido abaixo dos campos de tíquete. O padrão é `Os ingressos são retirados em  4 horas (M-F 9-5)]` . Certifique-se de que todas as mudanças feitas estejam dentro das chaves.

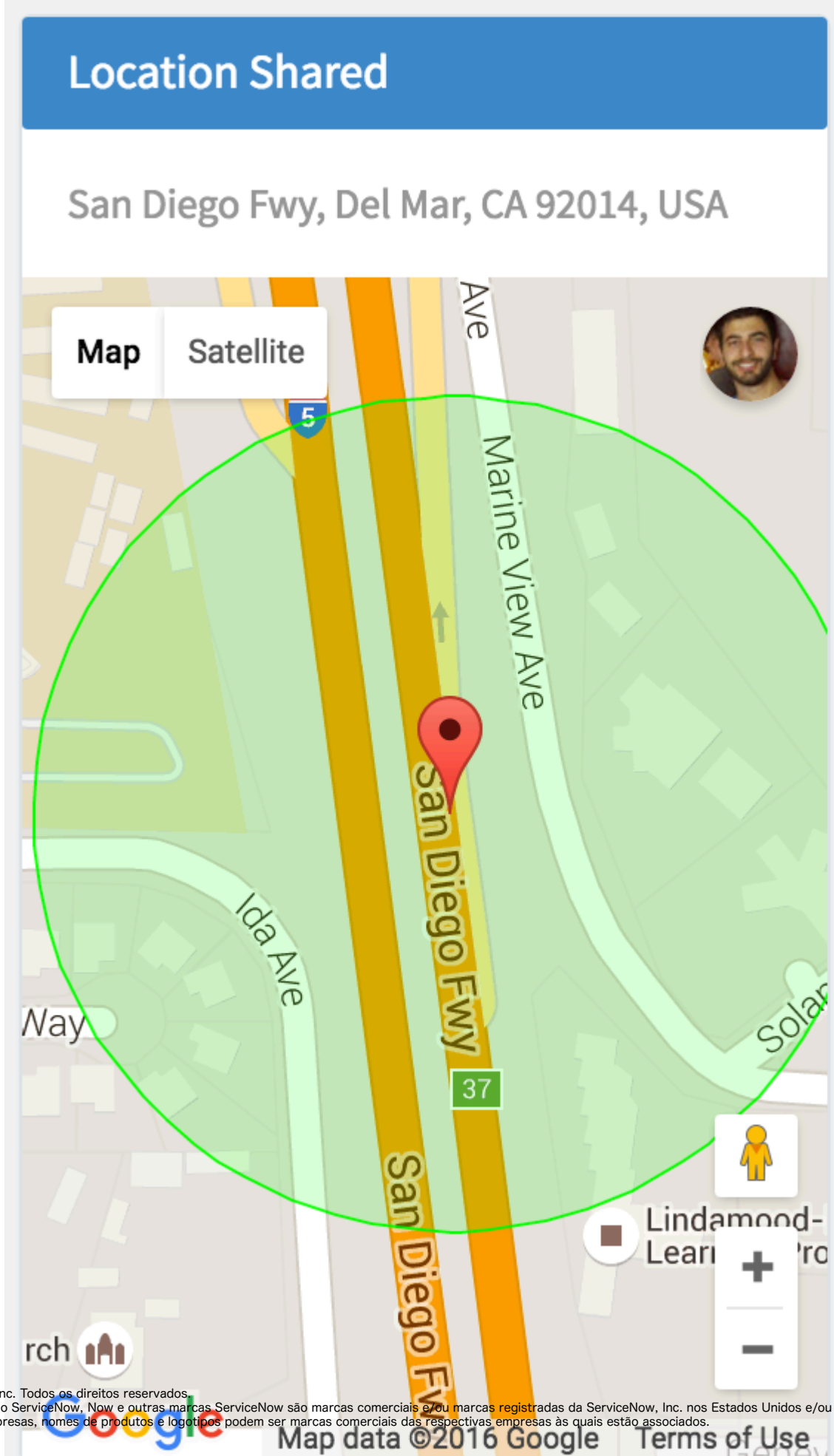
Widget Local do tíquete

Compartilhe sua localização em um tíquete. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Local do tíquete



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

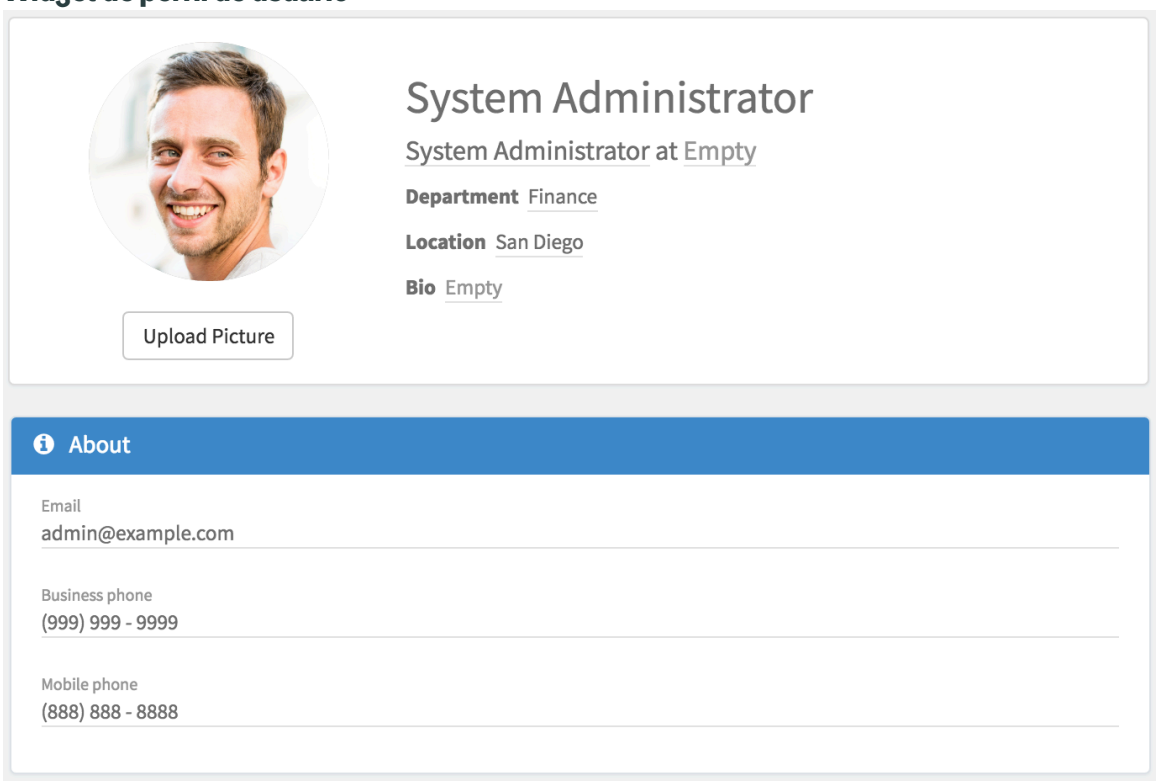
O widget Local do tíquete não inclui opções de instância.

Widget de perfil de usuário

Exibir informações do perfil do usuário. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Os usuários podem usar a seção Preferências do usuário para habilitar a acessibilidade em um portal.

Widget de perfil de usuário



Opções de instância

Campos de opções de instância

Campo	Descrição
Mostrar usuário atual	Exibe o usuário conectado na lista de membros da equipe neste widget ao exibir o perfil de usuário de um membro da equipe. A lista de membros da equipe é baseada no organograma.

Widgets de pesquisa

Vários widgets de pesquisa são fornecidos com o Portal de serviços.

Você pode configurar a pesquisa no Portal de serviços usando qualquer um dos widgets de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

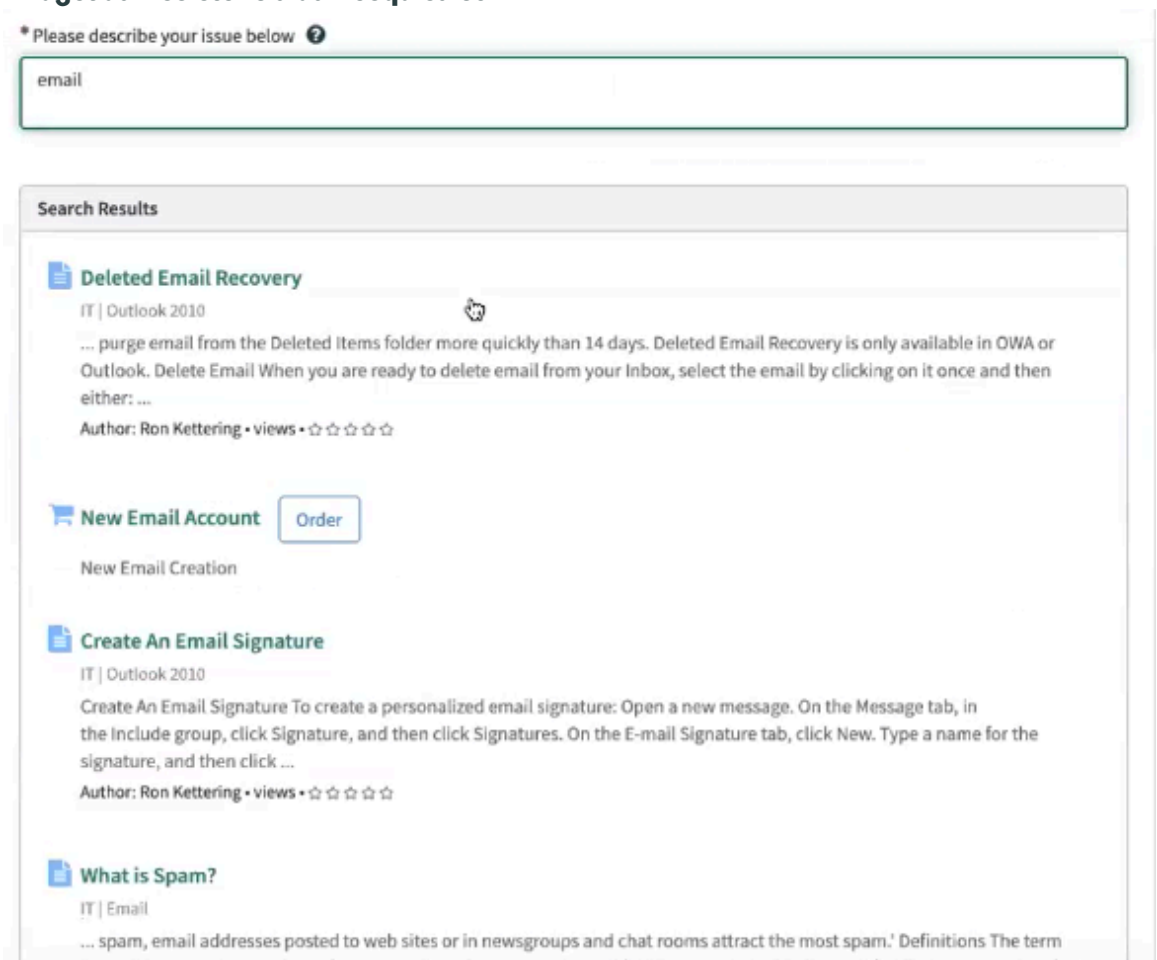
Widget da Assistência da Pesquisa com IA

Melhorar o desvio do incidente para Portal de serviços exibindo os resultados de pesquisa mais relevantes em um produtor de registro.

Usando o widget

O widget está incluído no **Criar incidente** formulário do produtor de registro para exibir itens com base nas palavras-chave inseridas na descrição. Esses itens podem ser artigos de conhecimento ou Catálogo de serviços itens. Esses resultados da pesquisa aparecem conforme o usuário digita as informações.

Widget da Assistência da Pesquisa com IA



Opções de instância

O widget da Assistência da pesquisa com IA não inclui opções de instância.

Widget de Pesquisa contextual

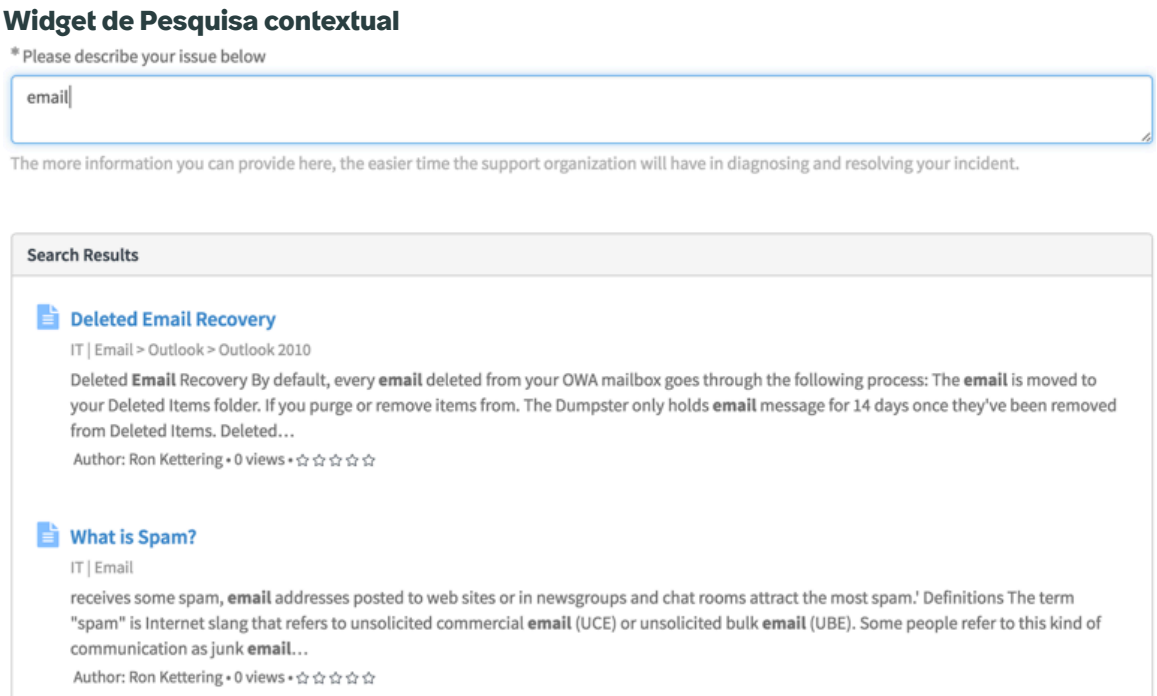
A Pesquisa contextual é um widget incorporado que pode ser adicionado a um produtor de registro e usado com o widget Item do catálogo SC. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Por padrão, o widget está incluído no **Criar incidente** formulário do produtor de registro para exibir itens com base nas palavras-chave inseridas na descrição. Esses itens podem ser artigos de conhecimento ou Catálogo de serviços itens. Esses resultados da pesquisa aparecem conforme o usuário digita as informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para usar este widget com outros produtores de registro, consulte Defina a pesquisa contextual para o produtor de registro .



Tópicos relacionados

Pesquisa contextual

Widget de Pesquisa facetada

O widget Pesquisa de aspectos exibe resultados de pesquisa e aspectos de pesquisa definidos para uma origem de pesquisa. O Widget Pesquisa de aspectos permite que os usuários finais filtrem os resultados da pesquisa para obter um conjunto de resultados mais significativo.

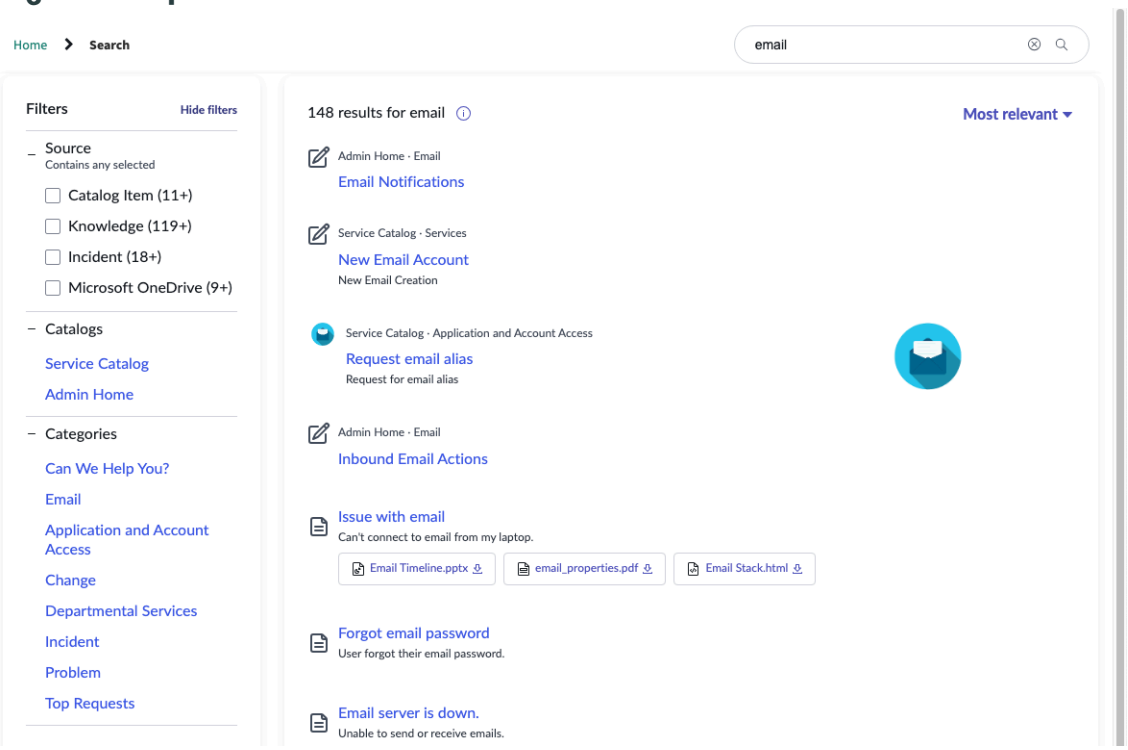
Usando o widget

Você pode usar filtros de aspecto para refinar sua pesquisa no Portal de serviços. Por exemplo, você pode exibir somente os resultados da pesquisa de artigos de conhecimento selecionando **Conhecimento** bucket de aspecto de origem. Ou, para filtrar os resultados da pesquisa por determinadas categorias de conhecimento, você pode selecionar um ou mais aspectos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de Pesquisa facetada



Os aspectos disponíveis são dinâmicos, mostrando somente valores de campo que estão incluídos nos resultados da pesquisa atual. À medida que você seleciona aspectos, a pesquisa se estreita e o número de aspectos disponíveis diminui. Você pode ampliar sua pesquisa limpando uma seleção de aspecto individual.

Para ver quais aspectos você selecionou, exiba as cápsulas no painel Filtros. Se você selecionar um bucket de aspecto de origem diferente, os outros aspectos selecionados serão transferidos e aplicados à pesquisa modificada.

Você pode iniciar uma nova pesquisa inserindo um novo termo de pesquisa na caixa de pesquisa autocompletável. Depois de inserir o novo termo de pesquisa, o sistema limpa suas seleções de filtro de aspecto da pesquisa anterior. Você pode refinar sua nova pesquisa selecionando novos filtros de aspecto.

Para obter mais informações sobre como configurar os aspectos disponíveis, consulte Crie um aspecto em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA .

Opções de instância

Use as opções de instância para configurar o widget Pesquisa facetada para uma página do portal.

Campo	Descrição
Apresentação	
Título da lista de aspectos	Título de exibição do componente de aspecto.
Pesquisa autocompletável - Título	Texto padrão no componente de pesquisa autocompletável.
Pesquisa autocompletável - Cor	Se o glifo no componente autocompletável está preenchido.

Tradução automática

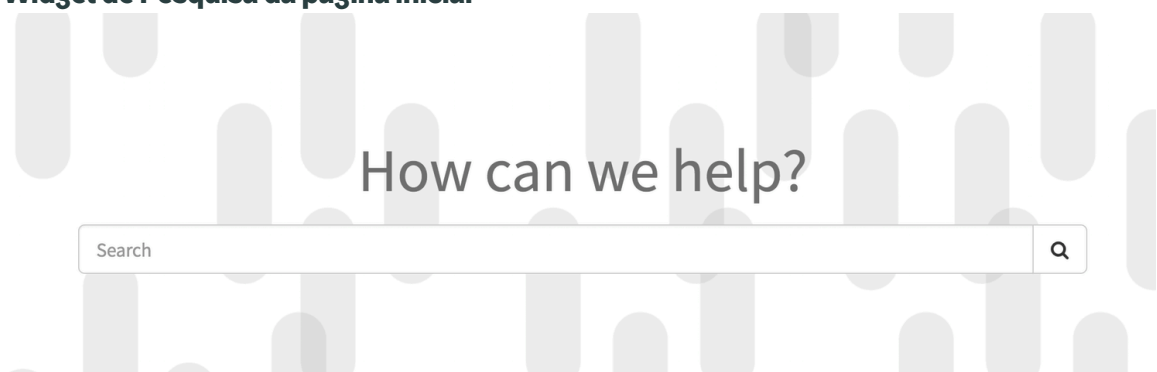
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Pesquisa autocompletável - Glifo	Ícone que aparece no campo de pesquisa ao lado do widget. O ícone de pesquisa é o padrão. Para usar um ícone diferente, digite o nome do ícone no campo, por exemplo `search-plus` . Para obter uma lista de ícones para escolher, abra as opções de instância do widget Link de ícone.
Pesquisa autocompletável - Tamanho	Determina o tamanho da fonte e a altura do widget. Escolha entre xs, sm, md e lg.
Mostrar caixa de pesquisa autocompletável	Opção para mostrar ou ocultar a caixa de pesquisa na página do portal.
Comportamento	
Máximo de resultados para todas as pesquisas	Número máximo de resultados exibidos para todas as fontes de pesquisa quando exibidos juntos.
Máximo de resultados para origem de pesquisa única	Número máximo de resultados exibidos para uma única origem de pesquisa.
Mostre que você quis dizer	Exibe sugestões quando uma pesquisa não produz resultados.
Pesquisa autocompletável - Limite	Número de resultados de pesquisa autocompletável exibidos. O padrão é 15.
Pesquisa com IA	
Espaço reservado	Texto que aparece na caixa de pesquisa antes que o usuário insira qualquer coisa.Por padrão, o texto do espaço reservado é Pesquisa . **Nota:** Esta opção de instância se aplica somente se Pesquisa com IA está habilitado em seu portal. Para obter mais informações sobre como habilitar Pesquisa com IA para Portal de serviços, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços.

Widget de Pesquisa da página inicial

Adicione uma barra de pesquisa à sua página inicial. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget de Pesquisa da página inicial



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Use as opções de instância para configurar o widget Pesquisa da página inicial para uma página do portal.

Nota: . Pesquisa com IA as opções de instância se aplicam somente se Pesquisa com IA está habilitado em seu portal. Para obter mais informações sobre como habilitar Pesquisa com IA para Portal de serviços, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços.

Campo	Descrição
Apresentação	
Título	Nome que aparece acima da barra de pesquisa. Por exemplo "Como podemos ajudar?"
Descrição resumida	Uma legenda que aparece abaixo do título.
Pesquisa autocompletável	Controla a aparência da barra de pesquisa. Use uma lista separada por vírgulas dentro de chaves para adicionar detalhes de estilo à barra de pesquisa, por exemplo: Título: "Pesquisa", cor: "Azul", tamanho: "lg". Para obter mais informações sobre quais opções de estilo você pode adicionar, consulte as opções de instância do Widget Pesquisa autocompletável.
Pesquisa com IA	
Aplicação de pesquisa	Define as configurações da experiência de pesquisa do widget, como o mecanismo, o limite de resultados da pesquisa e sugestões Por padrão, o widget usa a mesma configuração da aplicação de pesquisa que o portal, mas você pode substituir essa configuração no nível do widget. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração da aplicação de pesquisa, consulte Definir as configurações da aplicação de pesquisa .
Configuração de resultados da pesquisa	Define como os resultados da pesquisa são exibidos após o uso do widget. Por padrão, o widget usa a mesma configuração dos resultados de pesquisa que o portal, mas você pode substituir essa configuração no nível do widget. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração de resultados de pesquisa, consulte Definir um conjunto de dados composto .
Desabilitar todas as sugestões	Opção para desabilitar sugestões de pesquisa.
Espaço reservado	Texto que aparece na caixa de pesquisa antes que o usuário insira qualquer coisa.Por padrão, o texto do espaço reservado é Como podemos ajudar? .
Filtro de fonte da Pesquisa com IA	Conteúdo que os usuários do portal podem pesquisar, incluindo tabelas na instância ou fontes de dados externas. Para obter mais informações, consulte Definir fontes de pesquisa .

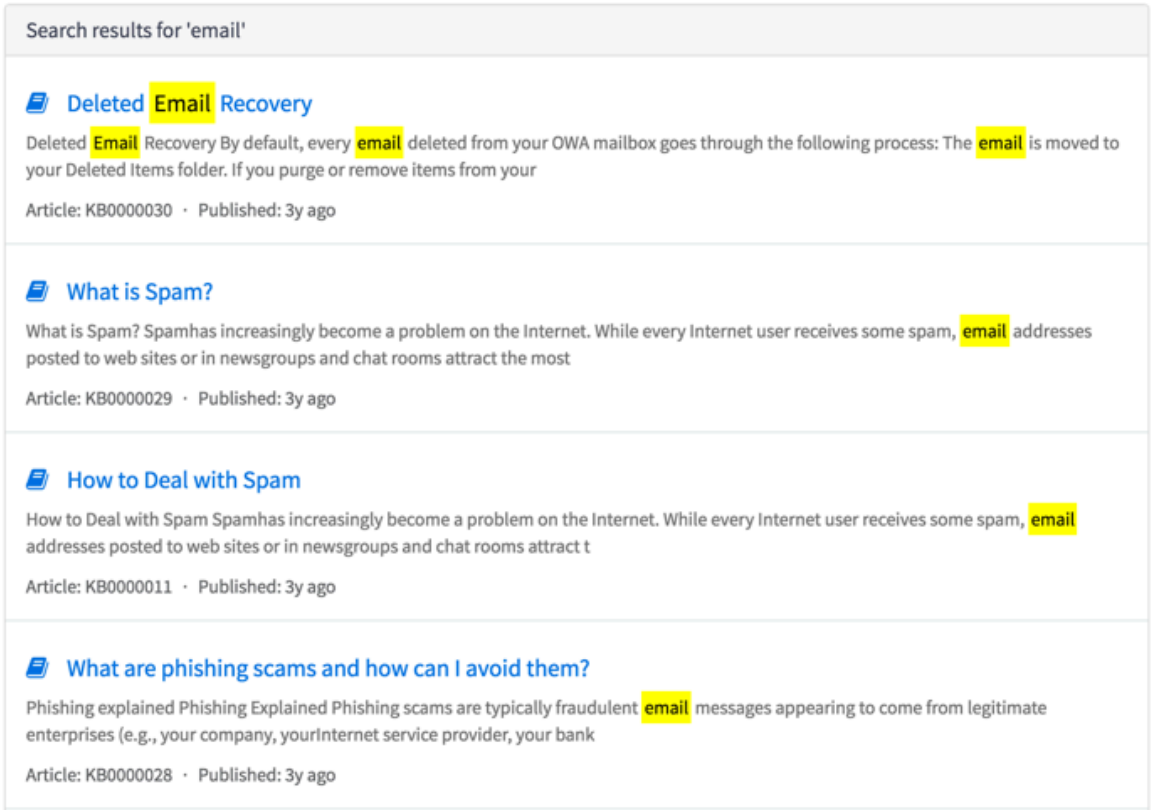
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

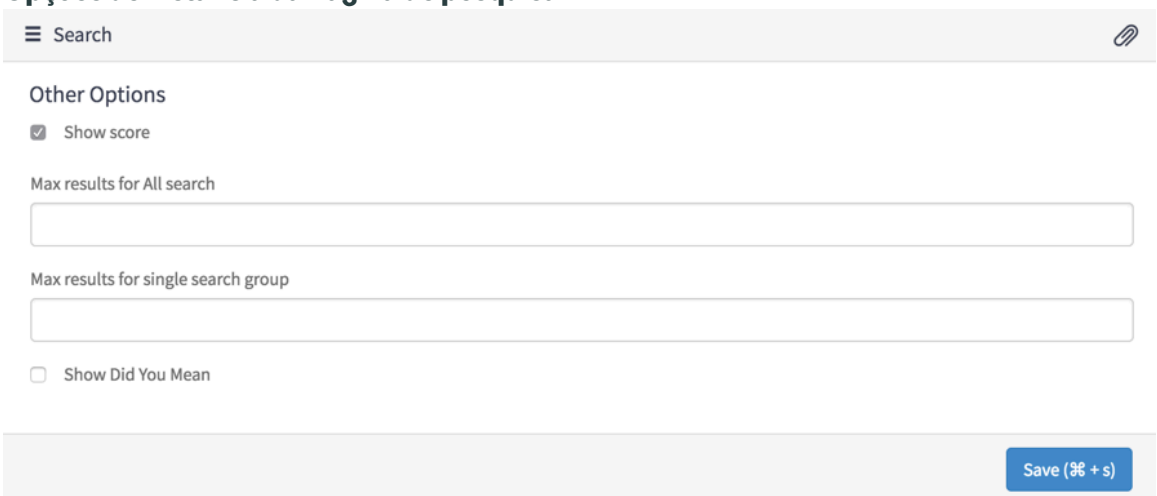
Widget de Página de pesquisa

O widget Página de pesquisa exibe os resultados da pesquisa. O widget Pesquisa facetada substitui o widget Página de pesquisa. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget de Página de pesquisa



Opções de instância da Página de pesquisa



Opções de instância da página de pesquisa

Campo	Descrição
Mostrar pontuação	Quando selecionado, mostra os resultados da pesquisa em relação à classificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância da página de pesquisa

Campo	Descrição
Máximo de resultados para todas as pesquisas	O número máximo de resultados mostrados para todos os grupos de pesquisa quando exibidos juntos.
Máximo de resultados para um único grupo de pesquisa	O número máximo de resultados mostrados para um único grupo de pesquisa quando você exibe esse grupo de pesquisa específico.
Mostre que você quis dizer	Exibe sugestões quando uma pesquisa não produz resultados.

Para obter mais informações sobre como configurar a pesquisa, consulte Configurando a pesquisa em um portal.

Widget Pesquisa autocompletável

Recurso de pesquisa preditiva que mostra palavras como tipo de usuário. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget Pesquisa autocompletável



Opções de instância

Use as opções de instância para configurar o widget Pesquisa autocompletável para uma página do portal.

Nota: . Pesquisa com IA as opções de instância se aplicam somente se Pesquisa com IA está habilitado em seu portal. Para obter mais informações sobre como habilitar Pesquisa com IA para Portal de serviços, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços.

Campo	Descrição
Apresentação	
Título	O nome ou palavras que aparecem no campo de pesquisa antes de um usuário começar a digitar. Por exemplo, `pesquisa ou que você está procurando`
Cor	Se o botão de pesquisa ao lado do campo de pesquisa está preenchido ou não
glifo	O ícone que aparece no campo de pesquisa ao lado do widget. O ícone de pesquisa é o padrão. Para usar um ícone diferente, digite o nome do ícone no campo, por exemplo `search-plus` . Para obter uma lista de ícones para escolher, abra as opções de instância do widget Link de ícone.
Tamanho	Determina o tamanho da fonte e a altura do widget. Escolha entre xs, sm, md e lg.
Comportamento	
Limite	Se as sugestões de pesquisa estiverem habilitadas, insira o número de entradas de sugestão que você deseja exibir. Se as sugestões de pesquisa estiverem desabilitadas, insira o número de entradas autocompletadas que você deseja exibir. O padrão é 15. Consulte Habilitar e desabilitar sugestões de pesquisa .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Fontes de pesquisa contextual	Limite os resultados disponíveis na pesquisa autocompletável configurando somente fontes de pesquisa específicas. Por exemplo, os usuários que pesquisam no Catálogo de serviços só veem os resultados do Catálogo de serviços quando essas origens de pesquisa são configuradas. Para obter mais informações sobre pesquisa contextual, consulte Configurar fontes de pesquisa disponíveis em uma página
Pesquisa com IA	
Aplicação de pesquisa	Define as configurações da experiência de pesquisa do widget, como o mecanismo, o limite de resultados da pesquisa e sugestões Por padrão, o widget usa a mesma configuração da aplicação de pesquisa que o portal, mas você pode substituir essa configuração no nível do widget. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração da aplicação de pesquisa, consulte Definir as configurações da aplicação de pesquisa .
Configuração de resultados da pesquisa	Define como os resultados da pesquisa são exibidos após o uso do widget. Por padrão, o widget usa a mesma configuração dos resultados de pesquisa que o portal, mas você pode substituir essa configuração no nível do widget. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração de resultados de pesquisa, consulte Definir um conjunto de dados composto .
Desabilitar todas as sugestões	Opção para desabilitar sugestões de pesquisa.
Espaço reservado	Texto que aparece na caixa de pesquisa antes que o usuário insira qualquer coisa. Por padrão, o texto do espaço reservado é Pesquisa .
Filtro de fonte da Pesquisa com IA	Conteúdo que os usuários do portal podem pesquisar, incluindo tabelas na instância ou fontes de dados externas. Para obter mais informações, consulte Definir fontes de pesquisa .

Widgets da Gestão de conhecimento

Use widgets de Gestão de conhecimento para criar uma base de conhecimento para o seu portal.

Os widgets da Gestão de conhecimento estão incluídos como parte do plug-in Portal de serviços - base de conhecimento [com.glide.service-portal.knowledge-base], que é ativado automaticamente com o plug-in Portal de serviços para Gestão de serviços empresariais [com.glide.service-portal.esm].

Para obter mais informações sobre gestão de conhecimento, consulte Gestão de conhecimento .

Base de conhecimento também no widget Categoria

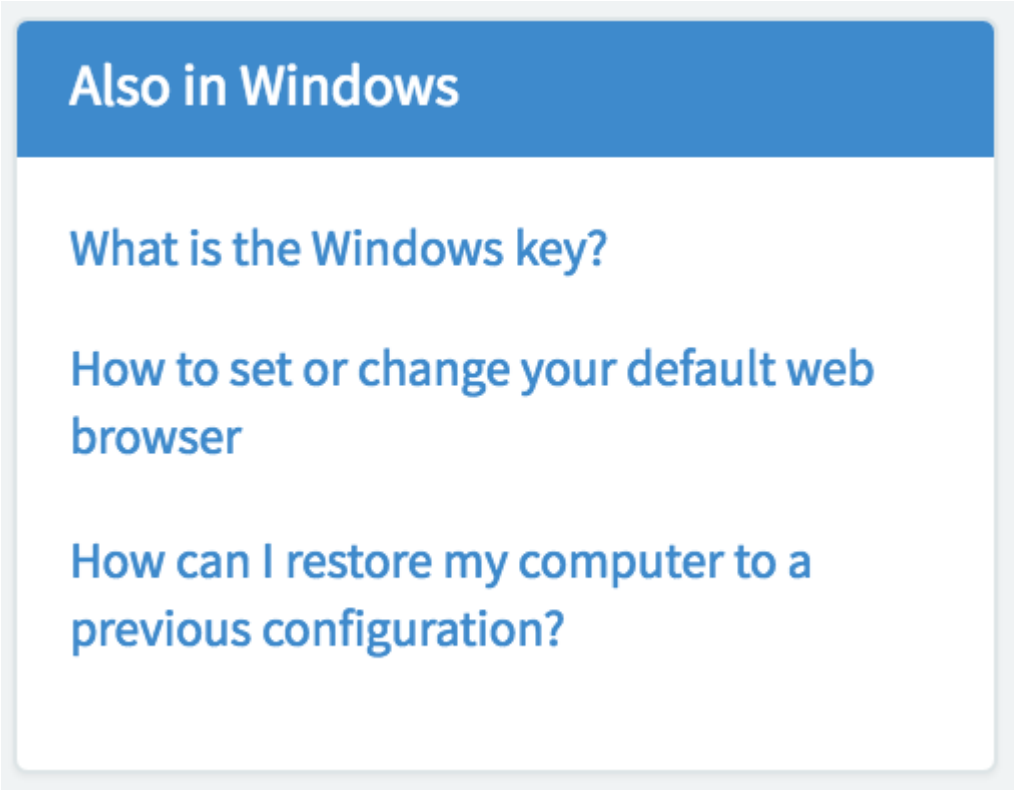
Lista de artigos também incluídos em uma categoria específica. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

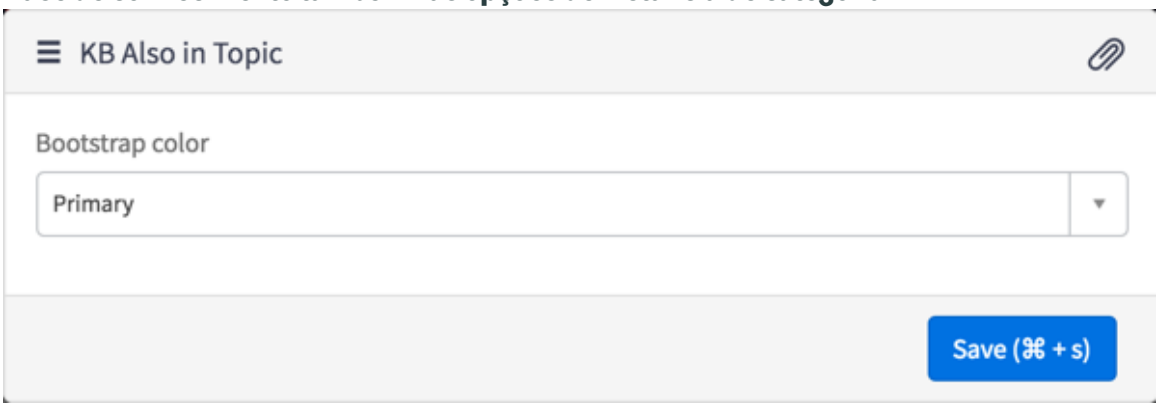
As informações que aparecem no widget KB Também na categoria são determinadas pelas categorias secundárias do artigo de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Defina uma categoria de artigo de conhecimento .

Base de conhecimento também no widget Categoria



Opções de instância

Base de conhecimento também nas opções de instância de categoria



Opções de Instância

Campo	Descrição
Cor de inicialização	Esquema de cores do widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.

Tradução automática

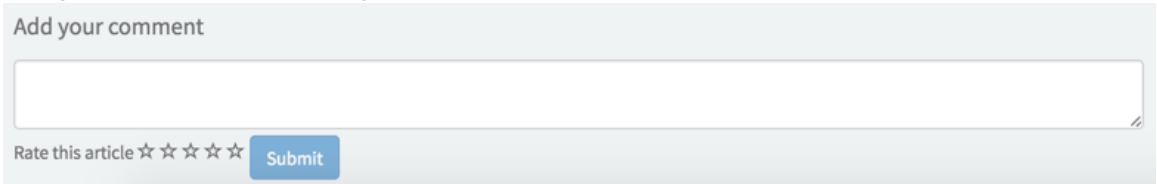
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Comentários do artigo da base de conhecimento

Opção de classificação e comentário para artigos da base de conhecimento. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

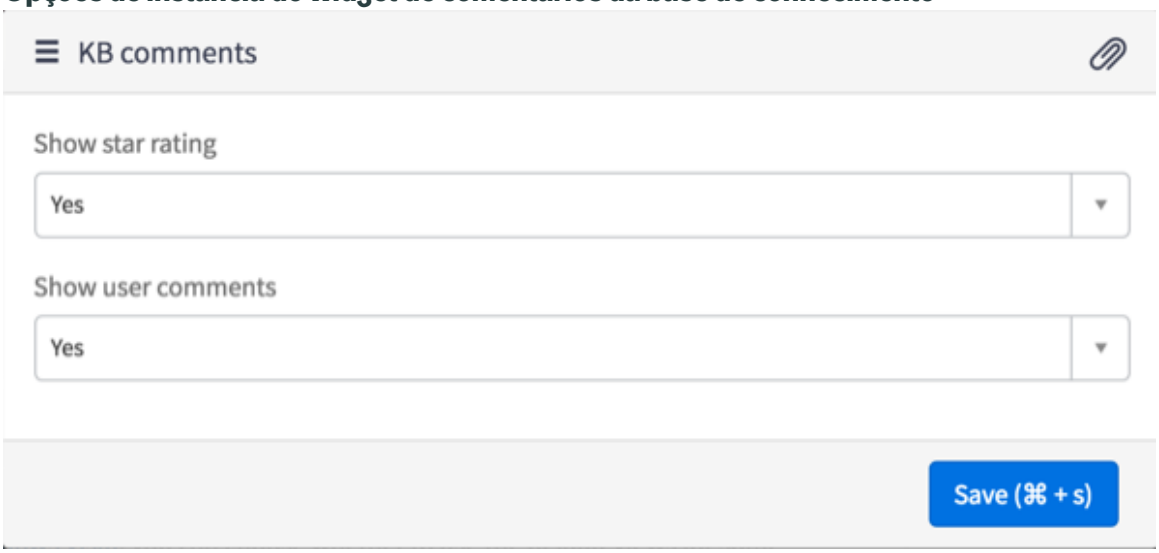
As classificações em artigos no widget Comentários do artigo da base de conhecimento determinam a popularidade do artigo no widget com melhor classificação da base de conhecimento.

Widget Comentários do artigo da base de conhecimento



Opções de Instância

Opções de instância do widget de comentários da base de conhecimento



Campos de opções de instância

Campo	Descrição
Mostrar classificação por estrelas	Selecione a opção para mostrar uma classificação por estrelas no widget de comentários do artigo da base de conhecimento. Selecionando **Use as propriedades do sistema** mostra a opção de classificação por estrelas com base em `glide.knowman.show_star_rating`propriedade do sistema.
Mostrar comentários do usuário	Selecione a opção para mostrar a caixa de comentários no widget de comentários do artigo da base de conhecimento. Selecionando **Use as propriedades do sistema** a opção mostra a caixa de comentários com base em `glide.knowman.show_user_feedback`propriedade do sistema.

Tradução automática

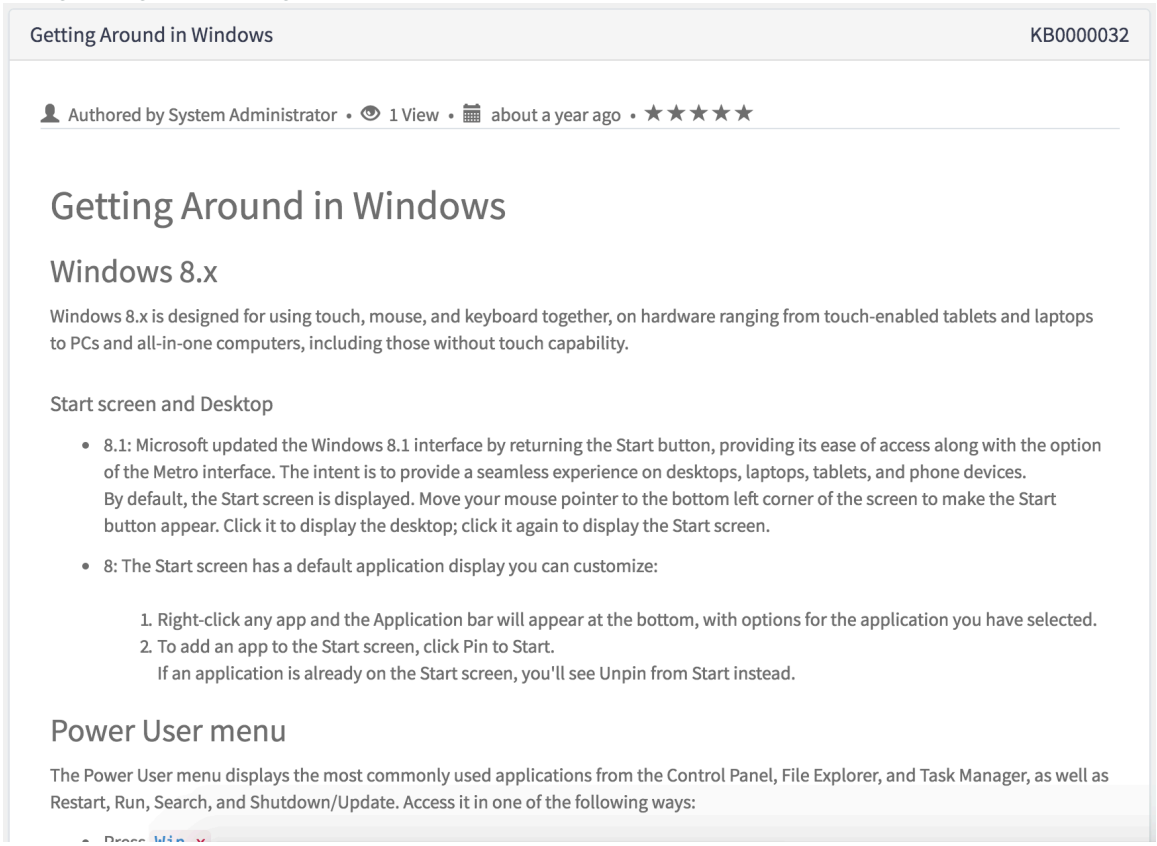
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Página do artigo da base de conhecimento

Use o widget da página do artigo para exibir artigos da Base de conhecimento no Portal de serviços. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Qualquer fonte ou formatação especializada adicionada ao campo de texto do artigo de conhecimento na plataforma aparece da mesma forma no portal.

Widget Página do artigo da base de conhecimento



Opções de Instância

Opções de instância do widget da página do artigo da base de conhecimento



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

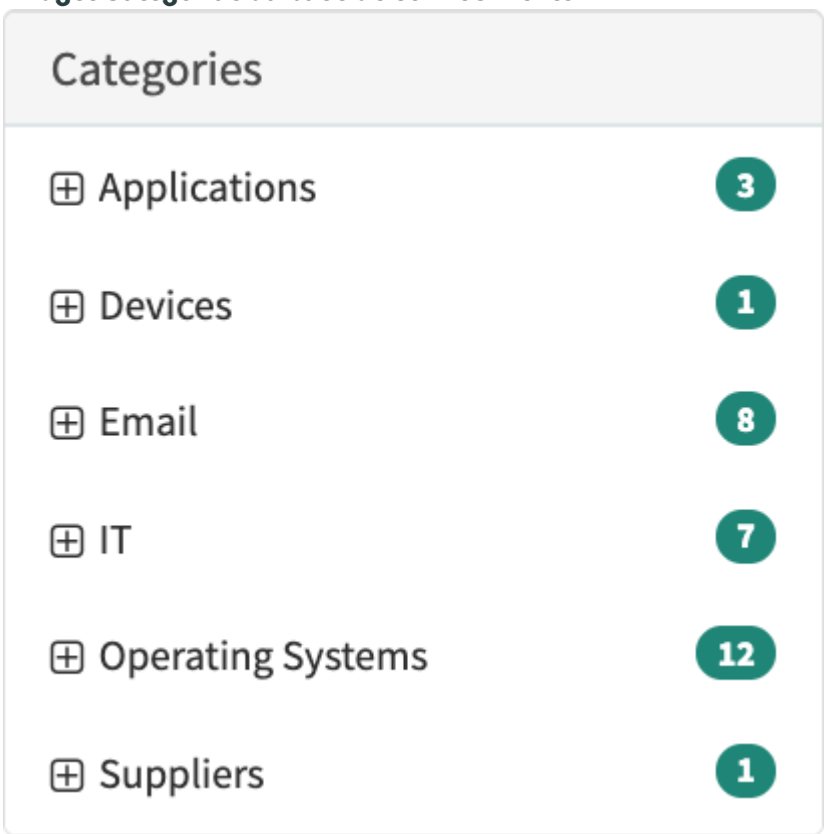
Opções de instância

Campo	Descrição
Cor de inicialização	Esquema de cores do widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Mostrar classificação por estrelas	Exibe a classificação por estrelas no widget da página do artigo. Se você selecionar **Use as propriedades do sistema** , a aparência da classificação por estrelas é definida pelo `glide.knowman.show_star_rating` propriedade do sistema.

Widget Categorias da base de conhecimento

Lista as categorias da sua Base de conhecimento. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget Categorias da base de conhecimento



As categorias são determinadas pela lista de Categorias de Conhecimento fornecida para a Base de Conhecimento. Para exibir uma lista de categorias de uma base de conhecimento, na plataforma, navegue até **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de conhecimento** Em seguida, selecione o nome da base de conhecimento, por exemplo, TI. As categorias da base de conhecimento aparecem nas listas relacionadas. Para obter mais informações sobre como definir categorias para uma base de conhecimento, consulte Defina uma categoria de artigo de conhecimento .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: . **Limite máximo de artigos para permitir contagens de categorias** O campo está definido como 500 contagens e a base de conhecimento contém mais de 500 artigos. O widget de categorias da base de conhecimento exibe todas as categorias na base de conhecimento.

A base de conhecimento que um portal usa é determinada no formulário do portal. Se o seu portal usa várias bases de conhecimento, você pode usar Widget de Bases de conhecimento da base de conhecimento Para filtrar o conteúdo do widget Categorias da base de conhecimento.

Para obter mais informações sobre como associar seu portal a uma base de conhecimento, consulte Associe um portal a uma base de conhecimento.

Nota: Nas Opções de instância do widget, se **Número máximo de artigos avaliados por categoria para determinar a visibilidade** o valor está definido como 1 ou superior. o usuário deve ter acesso a pelo menos um artigo na categoria para que a categoria seja exibida.

Opções de instância

O widget de categorias da base de conhecimento não inclui opções de instância.

Widget Página de categoria da base de conhecimento

Artigos e visualização de artigos em uma categoria específica. As categorias são especificadas no módulo Base de conhecimento. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

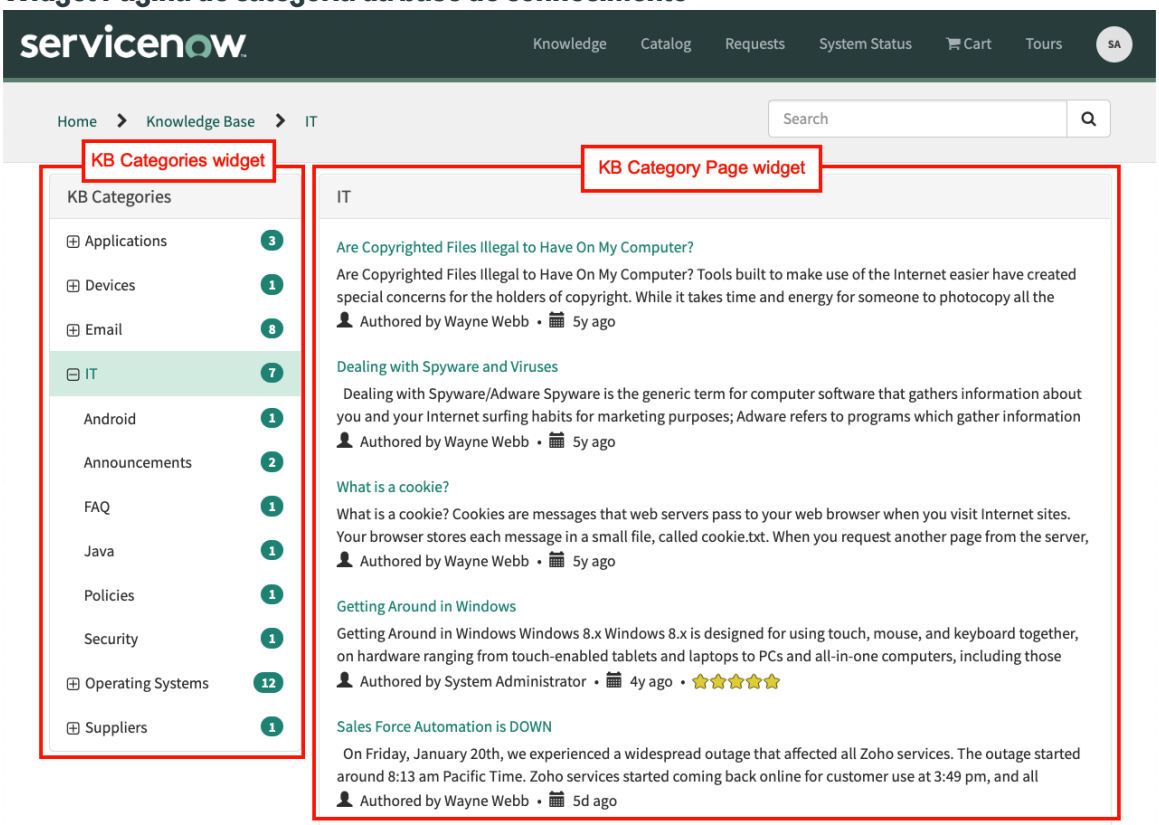
O widget Página de categoria da base de conhecimento funciona em conjunto com Widget Categorias da base de conhecimento. Quando você seleciona uma categoria no widget Categorias da base de conhecimento, o widget da página Categoria da base de conhecimento lista os artigos dessa categoria.

Para que os widgets Categorias da base de conhecimento e Página da categoria da base de conhecimento funcionem em conjunto, adicione os dois widgets à mesma página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Página de categoria da base de conhecimento



Se você adicionar o widget Página de categoria da base de conhecimento a uma página sem adicionar o widget Categorias da base de conhecimento, o widget Página de categoria da base de conhecimento exibirá uma lista não categorizada de todos os artigos na base de conhecimento.

As categorias são determinadas pela lista de Categorias de Conhecimento fornecida para a Base de Conhecimento. Para exibir uma lista de categorias de uma base de conhecimento, na plataforma, navegue até **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de conhecimento**, Em seguida, selecione o nome da base de conhecimento, por exemplo, ELE. As categorias da base de conhecimento aparecem nas listas relacionadas. Se uma categoria não tiver artigos associados, ela não aparecerá no portal. Para obter mais informações sobre como definir categorias para uma base de conhecimento, consulte Defina uma categoria de artigo de conhecimento .

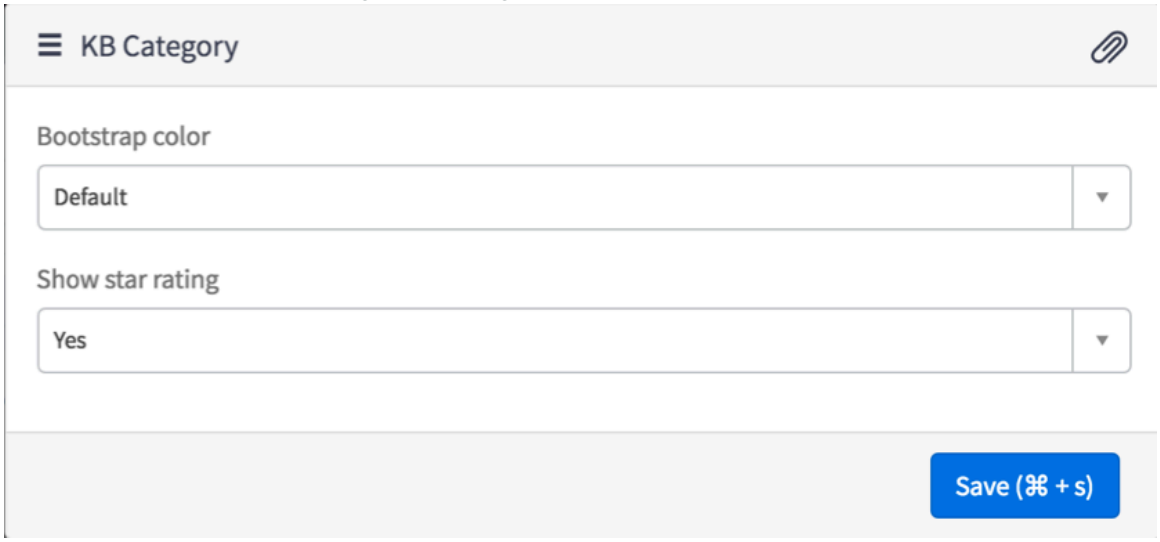
A base de conhecimento que um portal usa é determinada no formulário do portal. Para obter mais informações sobre como associar seu portal a uma base de conhecimento, consulte Associe um portal a uma base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Opções de instância do widget de categoria da base de conhecimento



Campos de opções de instância

Campo	Descrição
Cor de inicialização	Esquema de cores do widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Mostrar classificação por estrelas	Exibe a classificação por estrelas na página da categoria. Se você selecionar **Use as propriedades do sistema** , a aparência da classificação por estrelas é definida pelo `glide.knowman.show_star_rating`propriedade do sistema.

Widget de Bases de conhecimento da base de conhecimento

Dê aos usuários a opção de selecionar qual base de conhecimento navegar em seu portal. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

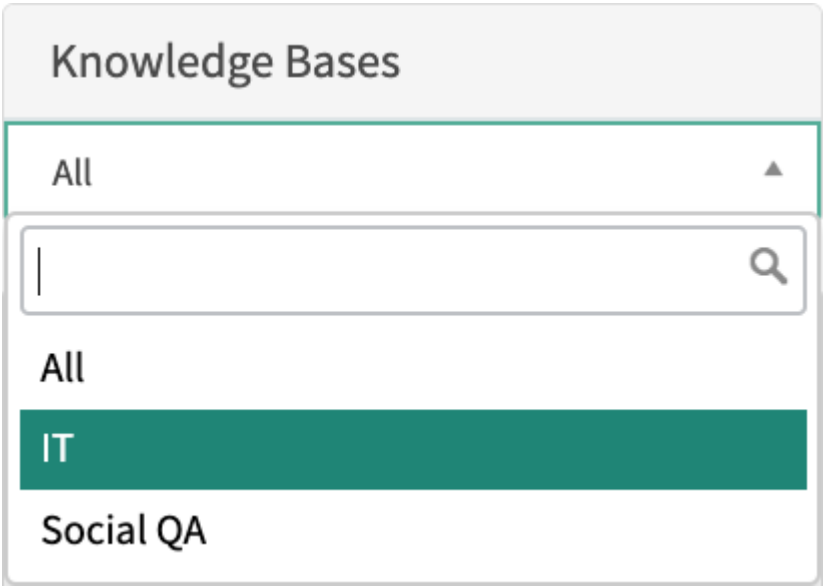
Usando o widget

Se você associar seu portal a várias bases de conhecimento, o widget Bases de conhecimento da base de conhecimento fornecerá aos usuários um menu para selecionar uma base de conhecimento. Depois que um usuário seleciona uma base de conhecimento, outros widgets da base de conhecimento na página filtram seu conteúdo de acordo.

Por exemplo, se um usuário optar por navegar somente na base de conhecimento DE TI, o Widget Categorias da base de conhecimento Mostra somente as categorias na base de conhecimento DE TI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Se você associar seu portal a apenas uma base de conhecimento, o widget Bases de conhecimento da base de conhecimento permanecerá oculto na página.

Para obter mais informações sobre como associar seu portal a bases de conhecimento, consulte Associe um portal a uma base de conhecimento.

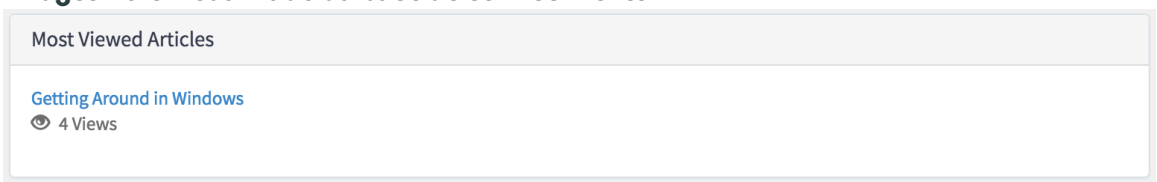
Opções de instância

O widget Bases de conhecimento da base de conhecimento não inclui opções de instância.

Widget mais visualizado da base de conhecimento

Lista de artigos da base de conhecimento mais exibidos. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget mais visualizado da base de conhecimento

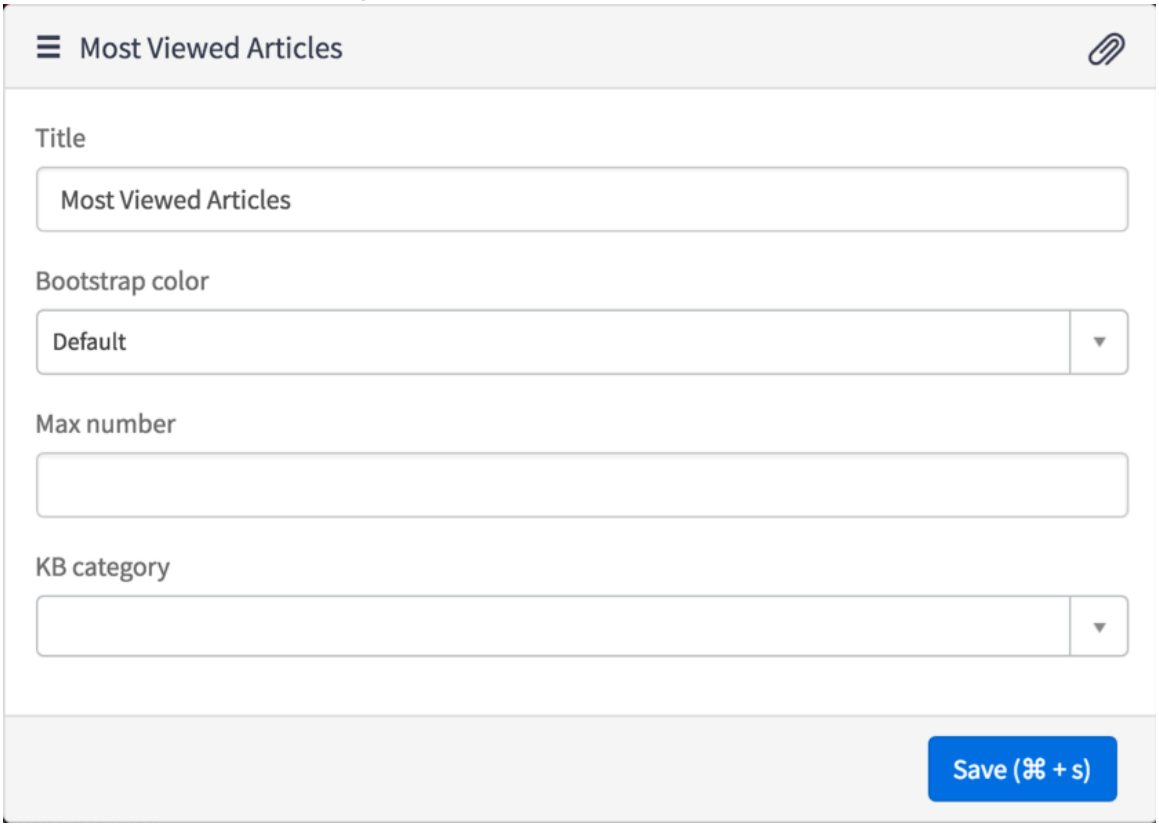


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Opções de instância de widget mais exibidas da base de conhecimento



Campos de opções de instância

Campo	Descrição
Título	O nome que aparece no cabeçalho do widget
Cor de inicialização	Esquema de cores do widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Número máximo	O número máximo de artigos mais exibidos listados
Categoria da Base de Conhecimento	Categoria da base de conhecimento para os artigos mais exibidos. A lista é gerada pela tabela kb_category.

Widget Notícias da base de conhecimento

O widget Notícias da base de conhecimento exibe informações da Base de conhecimento. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

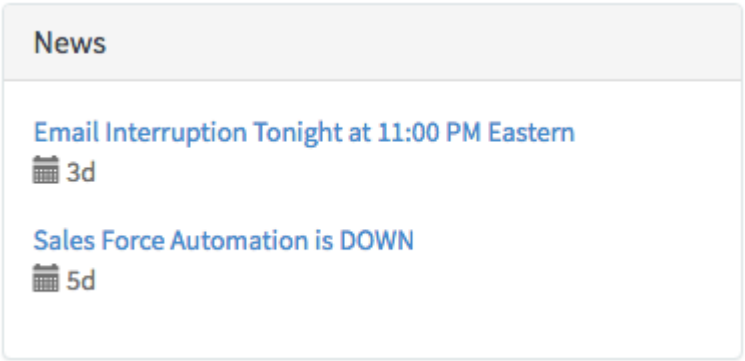
Você pode configurar o widget Notícias da base de conhecimento para exibir informações específicas selecionando uma categoria na lista de categorias da base de conhecimento.

Nota: O widget Notícias da base de conhecimento exibe somente os artigos da base de conhecimento aos quais um usuário tem acesso com base nas regras de ACL.

Tradução automática

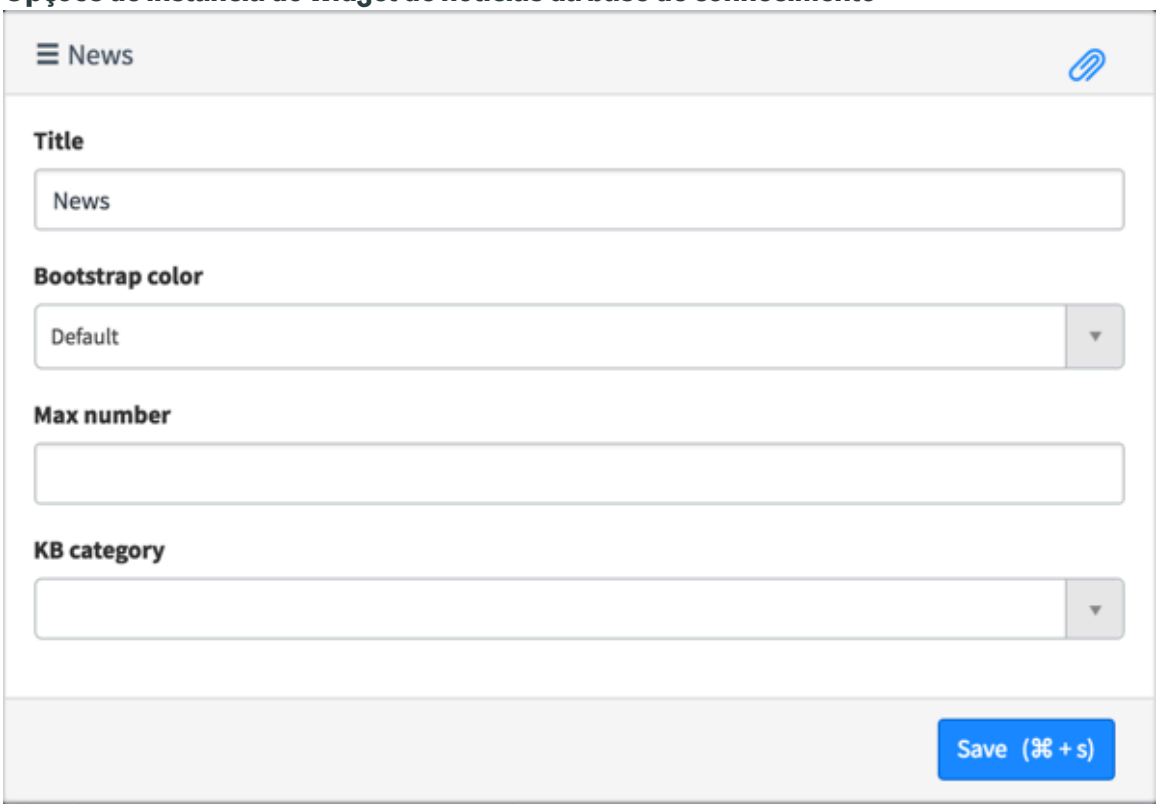
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Notícias da base de conhecimento



Opções de instância

Opções de instância do widget de notícias da base de conhecimento



Tradução automática

Campos de opção de instância

Campo	Descrição
Título	Nome do widget que aparece no cabeçalho do widget
Cor de inicialização	Esquema de cores do widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Número máximo	O número máximo de artigos de notícias que aparecem no widget. O número padrão é 5.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de opção de instância

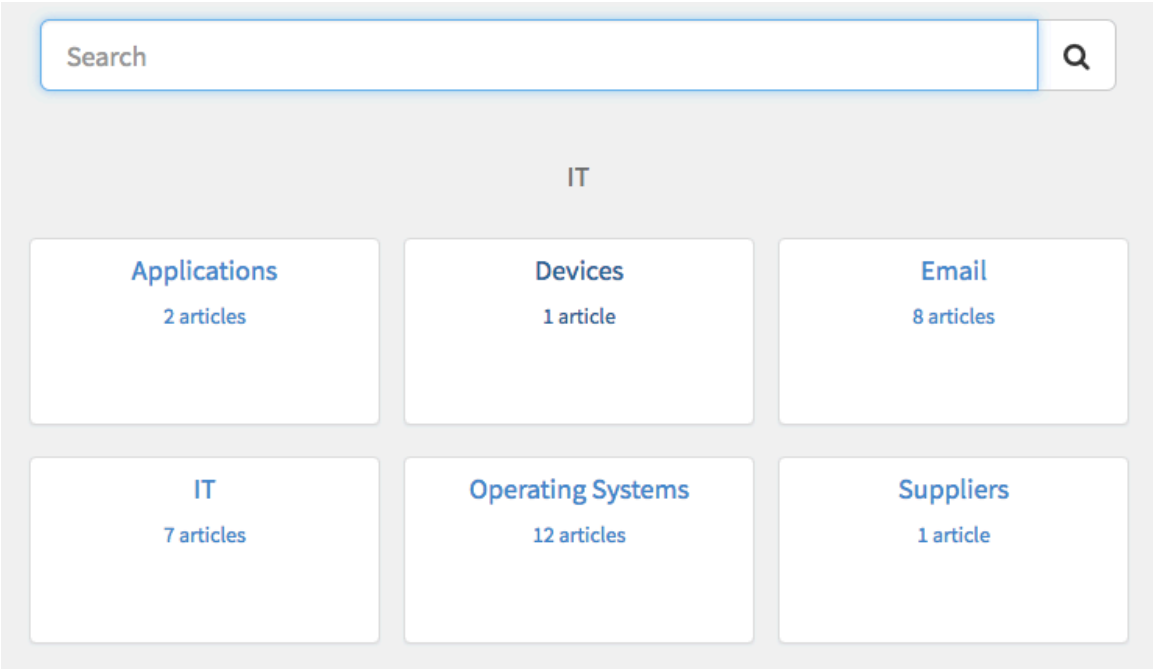
Campo	Descrição
	Nota: Se um usuário não tiver acesso a artigos com base em regras de ACL, o widget poderá exibir menos artigos do que o número máximo.
Categoria da Base de Conhecimento	A categoria da base de conhecimento determinada pela tabela kb_category. São exibidos somente artigos publicados. Para um widget de notícias, selecione algo como **Comunicados** para mostrar os próximos eventos.

Widget de Pesquisa da base de conhecimento

O widget Pesquisa da base de conhecimento é um widget de pesquisa especificamente confinado à base de conhecimento. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

. widget de pesquisa autocompletável Está incorporado ao widget de pesquisa da base de conhecimento.

Widget de Pesquisa da base de conhecimento



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Opções de instância do widget de pesquisa da base de conhecimento



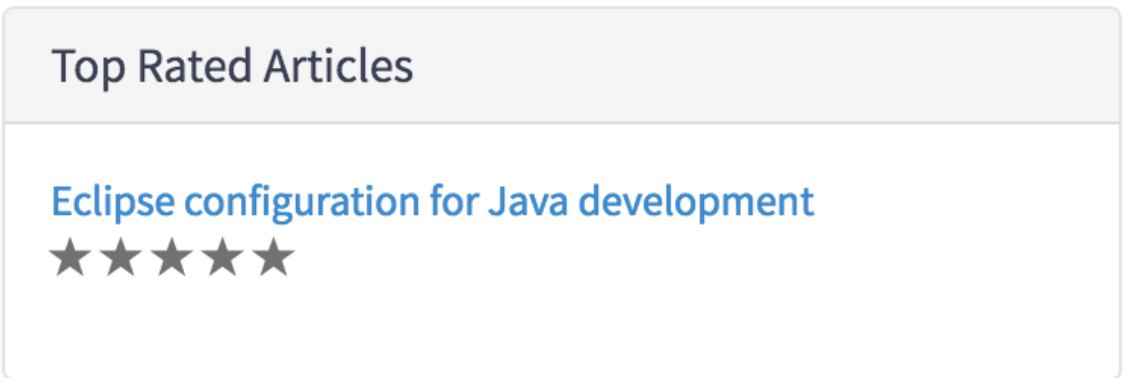
Campos de opção de instância

Campo	Descrição
Título	Nome do widget. Este campo não é público.

Widget de base de conhecimento mais classificado

Lista artigos da Base de conhecimento com a classificação mais alta. As classificações são determinadas pelo feedback do usuário. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget de base de conhecimento mais classificado

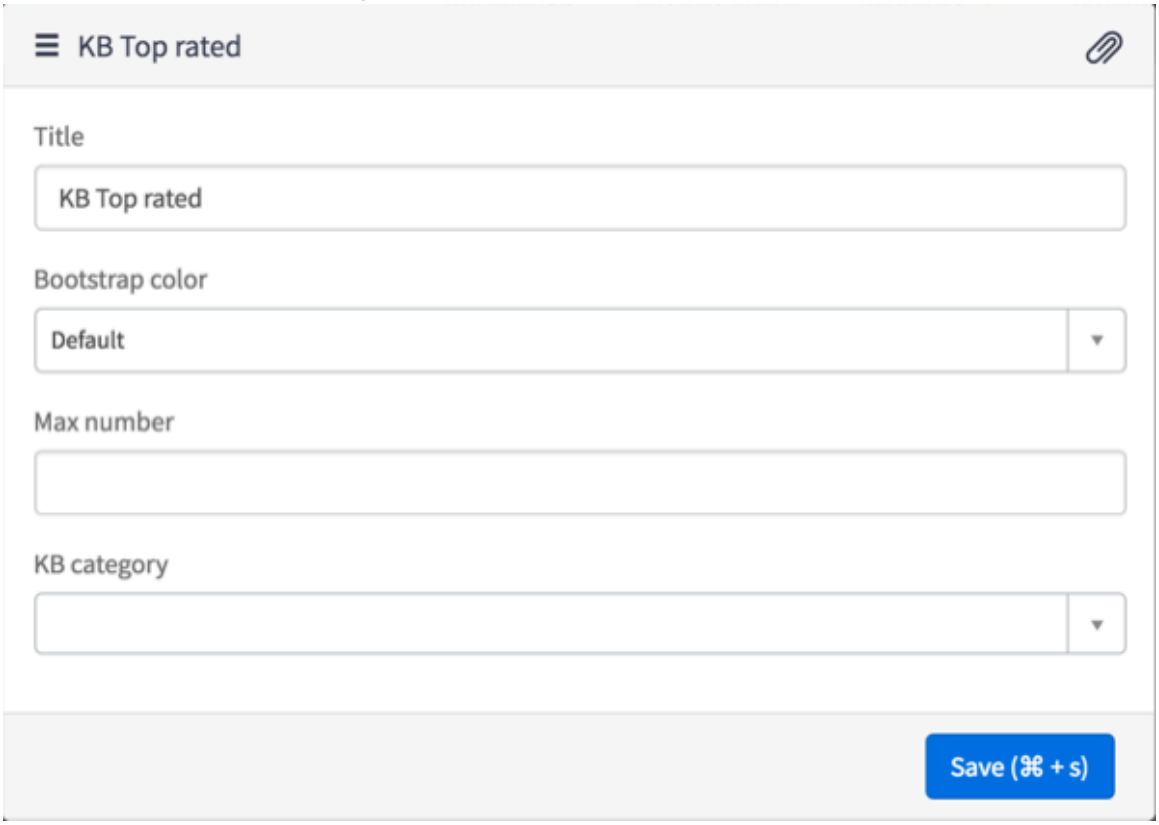


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Opções de instância de widget da base de conhecimento mais bem avaliadas



Campos de opções de instância

Campo	Descrição
Título	O nome que aparece no cabeçalho do widget
Cor de inicialização	Esquema de cores do widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Número máximo	O número máximo de artigos mais exibidos listados
Categoria da Base de Conhecimento	Categoria da base de conhecimento para os artigos com melhor classificação. A lista é gerada pela tabela kb_category.

Widget de exibição da base de conhecimento

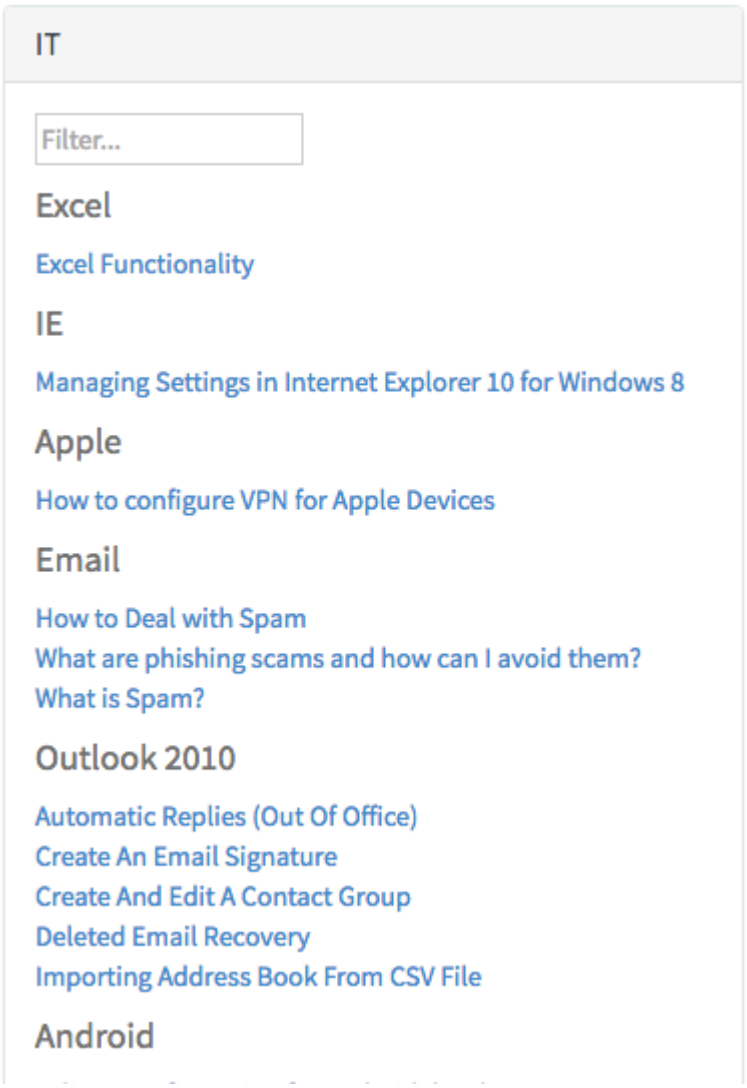
O widget Exibição da base de conhecimento é um exemplo de como estruturar uma página da base de conhecimento. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Use o filtro de pesquisa para encontrar um tópico ou artigo específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de exibição da base de conhecimento



Opções de instância

O widget de exibição da base de conhecimento não tem opções de instância incluídas.

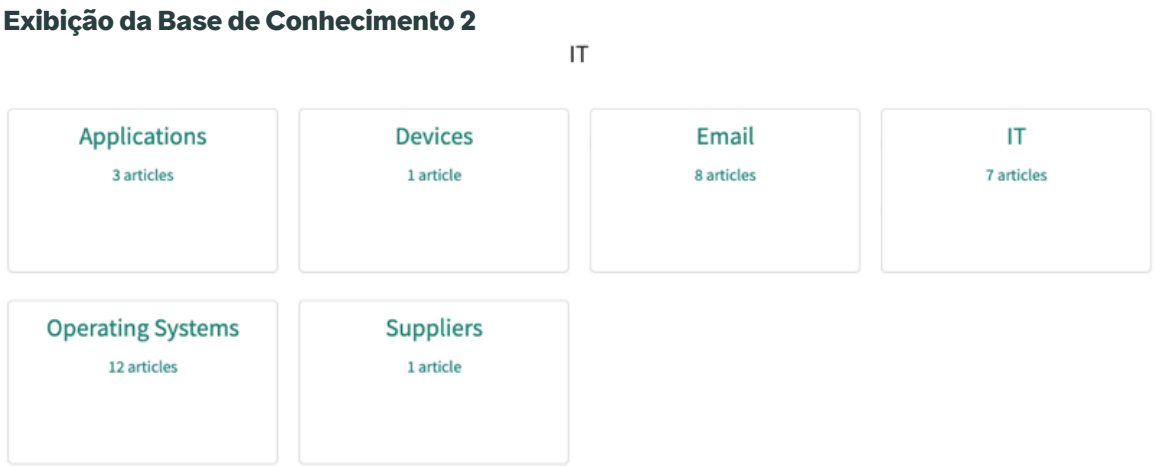
Widget de exibição da base de conhecimento 2

A Exibição da base de conhecimento 2 fornece uma estrutura alternativa ao widget Exibição da base de conhecimento para mostrar um exemplo diferente de como exibir artigos de conhecimento. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

O widget Exibição da base de conhecimento 2 exibe cada categoria de conhecimento como um cartão. Clique em um cartão para acessar os artigos dessa categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



As categorias são determinadas pela lista de Categorias de Conhecimento fornecida para a Base de Conhecimento. Para exibir uma lista de categorias de uma base de conhecimento, na plataforma, navegue até **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de conhecimento**, Em seguida, selecione o nome da base de conhecimento, por exemplo, ELE. As categorias da base de conhecimento aparecem nas listas relacionadas. Se uma categoria não tiver artigos associados, ela não aparecerá no portal. Para obter mais informações sobre como definir categorias para uma base de conhecimento, consulte Defina uma categoria de artigo de conhecimento .

A base de conhecimento que um portal usa é determinada no formulário do portal. Para obter mais informações sobre como associar seu portal a uma base de conhecimento, consulte Associe um portal a uma base de conhecimento.

Opções de instância

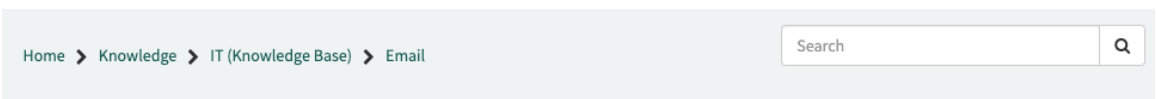
O widget Exibição da base de conhecimento 2 não tem opções de instância incluídas.

Widget de trilhas de conhecimento

Ajude os usuários a navegar em uma base de conhecimento adicionando o widget de trilhas de conhecimento. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Usando o widget

O widget de trilhas de conhecimento exibe informações com base em onde um artigo está localizado em uma base de conhecimento. Por exemplo, se você abrir um artigo sobre "Como lidar com spam", as trilhas mostrarão que o artigo está localizado na categoria E-mail da base de conhecimento DE TI.



Você pode ampliar sua pesquisa do caso de conhecimento selecionando os títulos nas trilhas. Por exemplo, para ver todos os artigos na categoria E-mail, selecione **E-mail** . Para ver todos os artigos na base de conhecimento, selecione **TI (Base de Conhecimento)** .

O widget também inclui uma caixa de pesquisa para que você possa pesquisar um artigo por nome.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Use as opções de instância para configurar o widget de trilhas de conhecimento para uma página do portal.

Nota: . Pesquisa com IA as opções de instância se aplicam somente se Pesquisa com IA está habilitado em seu portal. Para obter mais informações sobre como habilitar Pesquisa com IA para Portal de serviços, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços.

Campo	Descrição
Comportamento	
Mostrar caixa de pesquisa	Opção para incluir uma caixa de pesquisa para que os usuários pesquisem na base de conhecimento.
Pesquisa com IA	
Aplicação de pesquisa	Define as configurações da experiência de pesquisa do widget, como o mecanismo, o limite de resultados da pesquisa e sugestões Por padrão, o widget usa a mesma configuração da aplicação de pesquisa que o portal, mas você pode substituir essa configuração no nível do widget. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração da aplicação de pesquisa, consulte Definir as configurações da aplicação de pesquisa .
Configuração de resultados da pesquisa	Define como os resultados da pesquisa são exibidos após o uso do widget. Por padrão, o widget usa a mesma configuração dos resultados de pesquisa que o portal, mas você pode substituir essa configuração no nível do widget. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração de resultados de pesquisa, consulte Definir um conjunto de dados composto .
Desabilitar todas as sugestões	Opção para desabilitar sugestões de pesquisa.
Espaço reservado	Texto que aparece na caixa de pesquisa antes que o usuário insira qualquer coisa.
Filtro de fonte da Pesquisa com IA	Conteúdo que os usuários do portal podem pesquisar, incluindo tabelas na instância ou fontes de dados externas. Para obter mais informações, consulte Definir fontes de pesquisa .

Widgets do catálogo de serviços

Use os widgets do Catálogo de serviços para criar um catálogo para seu portal.

A maioria dos widgets do catálogo de serviços faz parte do plug-in Catálogo de serviços do Portal de serviços [com.glide.service-portal.service-catalog] que é ativado automaticamente com o plug-in Portal de serviços para Enterprise Service Management (com.glide.service-portal.esm).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O plug-in Portal de serviços - Catálogo de serviços v2 (com.glideapp.servicecatalog.portal) fornece uma experiência aprimorada do Catálogo de serviços. Este plug-in está ativo por padrão e habilita os seguintes widgets:

- Pesquisa da página inicial do catálogo (ID: cat-homepage-search)
- Rolar para o topo (ID: sc-scroll-to-top)
- Solicitações e aprovações (ID: sc_request_and_approvations)
- Itens recentes e populares (ID: sc-Recent-Popular)

A maior parte da configuração dos widgets do Catálogo de serviços ocorre na aplicação Catálogo de serviços da plataforma. Para obter mais informações sobre Catálogo de serviços, consulte Catálogo de serviços .

Tópicos relacionados

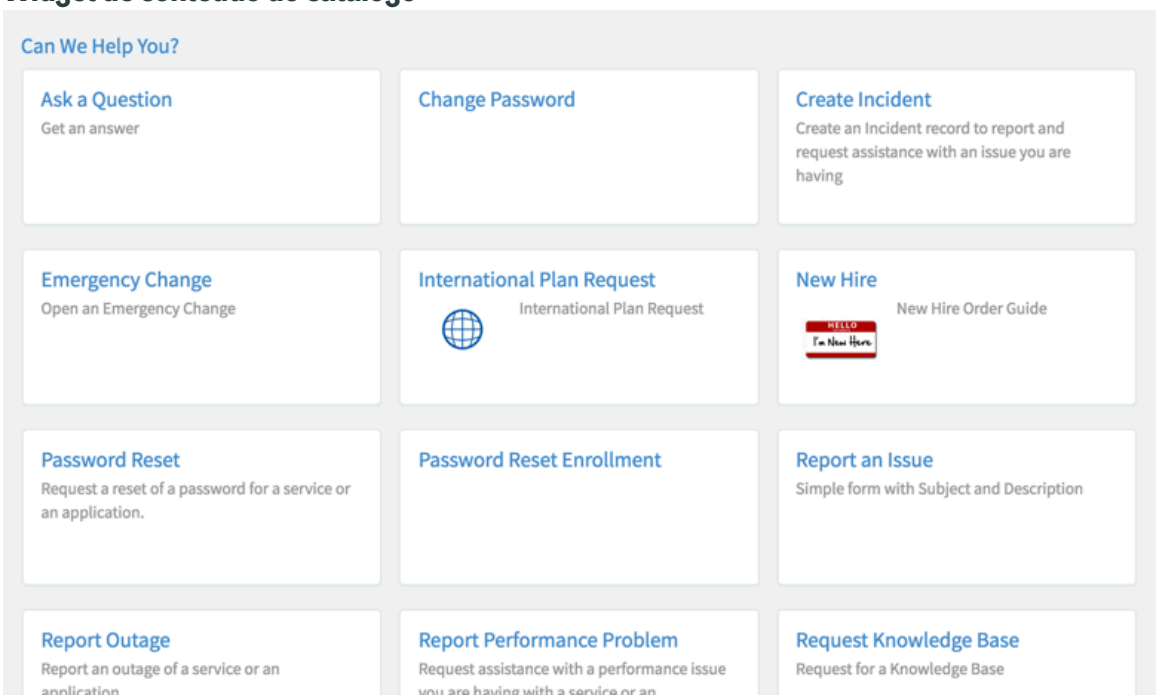
Catálogo de serviços no Portal de serviços

Widget de conteúdo do catálogo

O widget Conteúdo do catálogo faz parte do Catálogo de serviços e inclui uma lista lado a lado de todos os itens de conteúdo disponíveis no catálogo. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Os itens que aparecem na página são agrupados por categoria em ordem alfabética. Itens e categorias do catálogo são definidos na aplicação Catálogo de serviços na plataforma . Para obter mais informações sobre como criar itens do catálogo para aparecer no catálogo, consulte Crie um item do catálogo .

Widget de conteúdo do catálogo



Opções de Instância

O widget Conteúdo do catálogo não inclui opções de instância.

Tradução automática

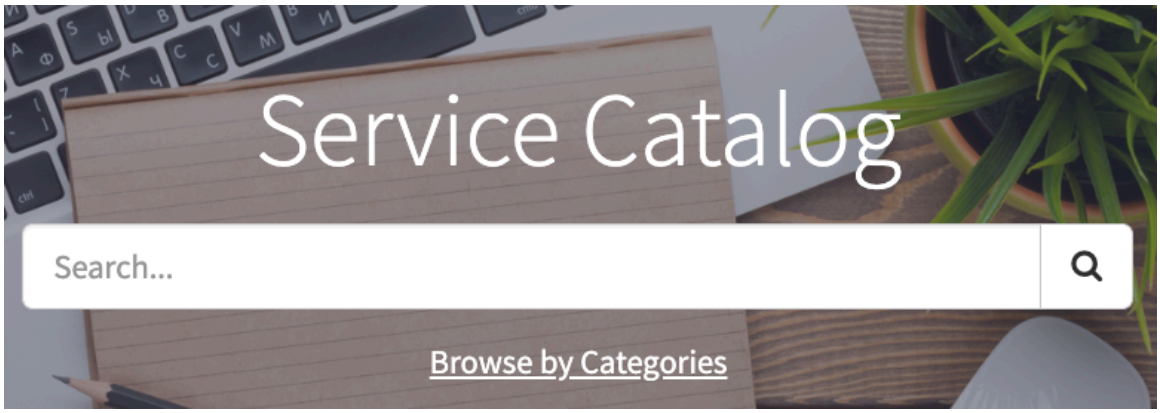
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de Pesquisa da página inicial do catálogo

Dê aos usuários a opção de pesquisar Catálogo de serviços assim que eles fazem login. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Usando o widget

Adicione o widget Pesquisa da página inicial do catálogo em seu Catálogo de serviços página principal. Quando os usuários navegam até Catálogo de serviços, Eles podem usar o widget Pesquisa da página inicial do catálogo para encontrar o que estão procurando.



Os usuários podem inserir uma palavra-chave na barra de pesquisa. O widget Pesquisa da página inicial do catálogo usa um recurso de pesquisa preditiva que mostra palavras como tipo de usuário.

Como alternativa, para navegar até uma lista de Catálogo de serviços categorias, os usuários podem selecionar **Procurar por Categorias** .

Opções de instância

Use as opções de instância para configurar o widget Pesquisa da página inicial do catálogo para uma página do portal.

Nota: . Pesquisa com IA as opções de instância se aplicam somente se Pesquisa com IA está habilitado em seu portal. Para obter mais informações sobre como habilitar Pesquisa com IA para Portal de serviços, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços.

Campo	Descrição
Apresentação	
Título	Título a ser exibido acima da barra de pesquisa.
Descrição resumida	Texto a ser exibido abaixo do título.
Pesquisa com IA	
Aplicação de pesquisa	Define as configurações da experiência de pesquisa do widget, como o mecanismo, o limite de resultados da pesquisa e sugestões Por padrão, o widget usa a mesma configuração da aplicação de pesquisa que o portal, mas você pode substituir essa configuração no nível do widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações sobre como definir uma configuração da aplicação de pesquisa, consulte Definir as configurações da aplicação de pesquisa .
Configuração de resultados da pesquisa	Define como os resultados da pesquisa são exibidos após o uso do widget. Por padrão, o widget usa a mesma configuração dos resultados de pesquisa que o portal, mas você pode substituir essa configuração no nível do widget. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração de resultados de pesquisa, consulte Definir um conjunto de dados composto .
Desabilitar todas as sugestões	Opção para desabilitar sugestões de pesquisa.
Espaço reservado	Texto que aparece na caixa de pesquisa antes que o usuário insira qualquer coisa.Por padrão, o texto do espaço reservado é Como podemos ajudar? .
Filtro de fonte da Pesquisa com IA	Conteúdo que os usuários do portal podem pesquisar, incluindo tabelas na instância ou fontes de dados externas. Para obter mais informações, consulte Definir fontes de pesquisa .
Outras opções	
Pesquisa Autocompletável	Configuração da barra de pesquisa. Para configurar a barra de pesquisa, use as opções de instância do Widget Pesquisa autocompletável. Use a sintaxe `field1:'valor1',field2:'valor2'` . Por exemplo, para configurar o título, a cor e o tamanho da barra de pesquisa, insira o seguinte: `"Search...",color:'default',size:'lg'` .

Widget Itens recentes e populares

Permitir que um usuário navegue por itens do catálogo recentes e populares. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

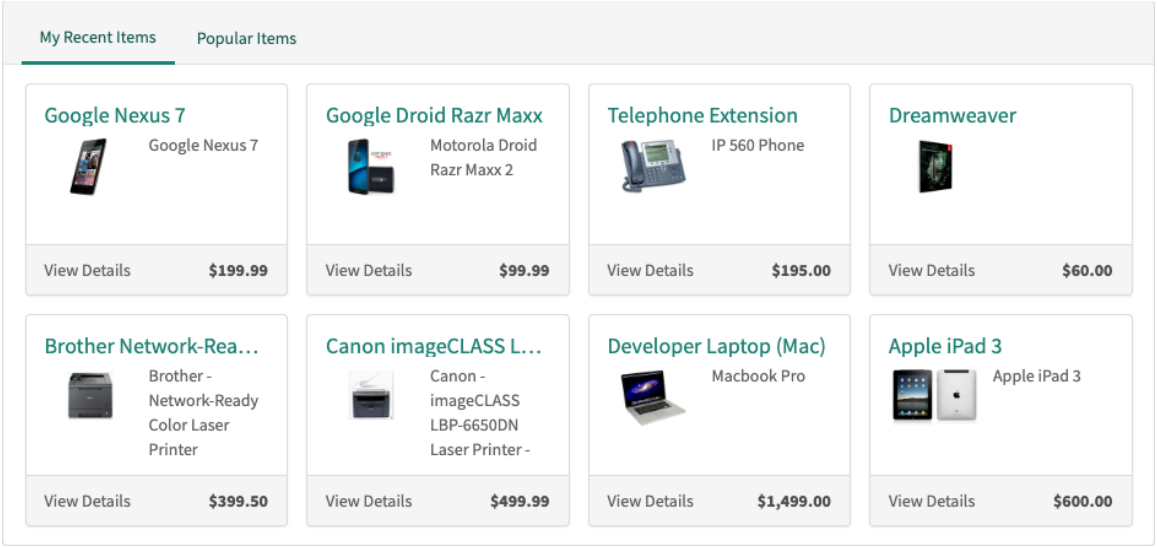
Usando o widget

O widget Itens Recentes e Populares inclui duas guias: **Meus itens recentes** e. **Itens populares** .

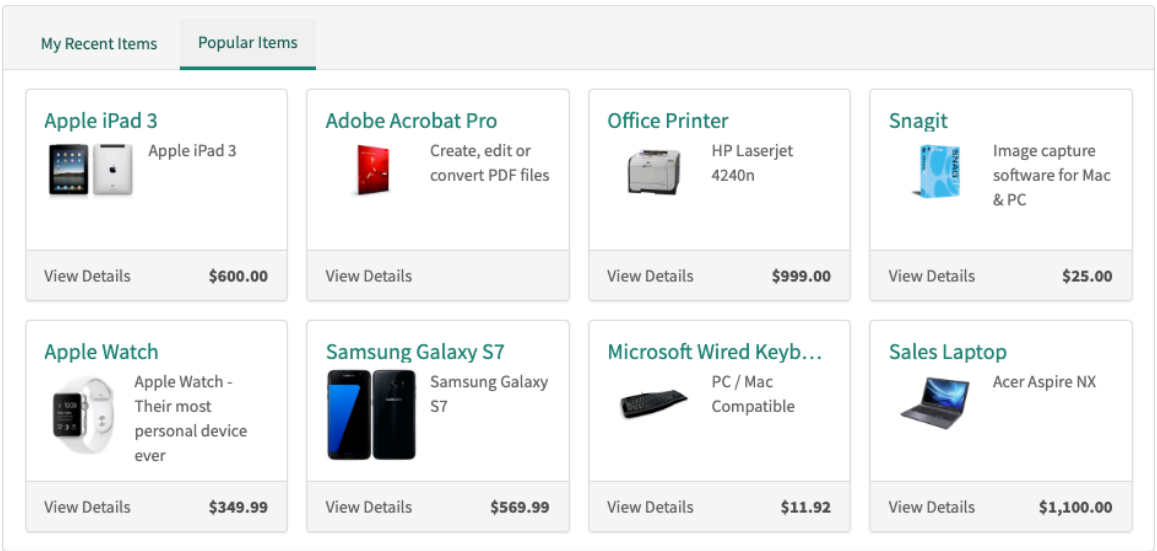
Um usuário abre a guia Meus itens recentes para ver os itens do catálogo exibidos ou solicitados recentemente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Um usuário abre a guia Itens populares para ver itens do catálogo que foram amplamente solicitados por outros usuários.



Cada cartão de item exibe informações básicas sobre o item do catálogo, como o nome do item, a imagem e o preço.

Para navegar até a listagem de itens, o usuário seleciona **Exibir detalhes** .

Opções de instância

Use as opções de instância para configurar o widget Itens recentes e populares para uma página do portal.

Campo	Descrição
Dados	
Itens populares usados em	Período de tempo durante o qual os usuários solicitaram os itens populares. Selecione uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

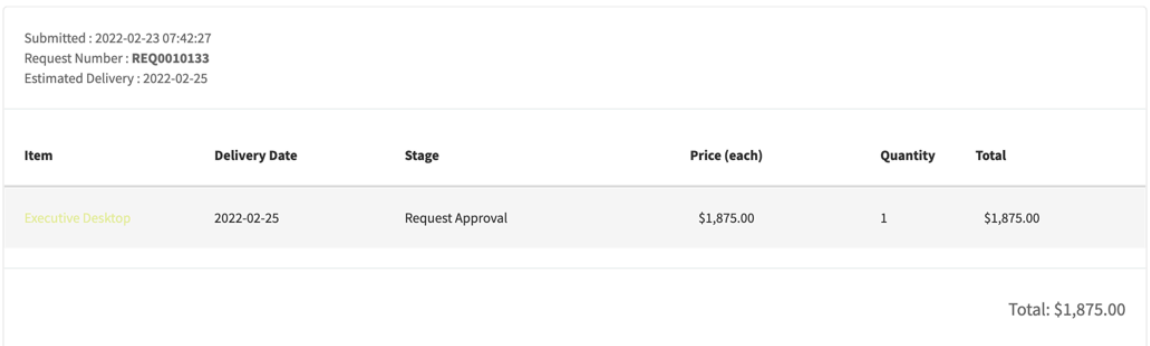
Campo	Descrição
	• **-- Nenhum --** Exibir itens do catálogo populares sem intervalo de tempo especificado. Esta é a opção padrão. • **Últimos 3 meses** : Exibe os itens do catálogo mais solicitados nos últimos três meses. • **Últimos 6 meses** : Exibe os itens do catálogo mais solicitados nos últimos seis meses. • **Últimos 12 meses** : Exibe os itens do catálogo mais solicitados no ano passado. • **Tempo de vida (tem implicações de desempenho)** : Exibe os itens do catálogo mais solicitados de todos os tempos. Selecionar esta opção pode diminuir o desempenho do sistema.
Apresentação	
Número de itens	Número máximo de itens do catálogo a serem exibidos em cada guia. Por padrão, o valor é 8.
Comportamento	
Meus itens recentes por	Critérios para qualificar quais itens do catálogo são exibidos na guia Meus itens recentes. Você pode selecionar uma das seguintes opções: • **-- Nenhum --** Exibir itens recentes sem critérios especificados. Esta é a opção padrão. • **Exibir** : Exibe os itens do catálogo que o usuário exibiu mais recentemente. • **Solicitação** : Exibe os itens do catálogo solicitados pelo usuário mais recentemente.

Widget Campos de solicitação

O widget Campos de solicitação exibe informações sobre qualquer solicitação feita por um usuário. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Os campos do widget Campos de solicitação são definidos pelo modelo HTML e pelo servidor.

Widget Campos de solicitação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Solicitar opções de instância do widget de campos

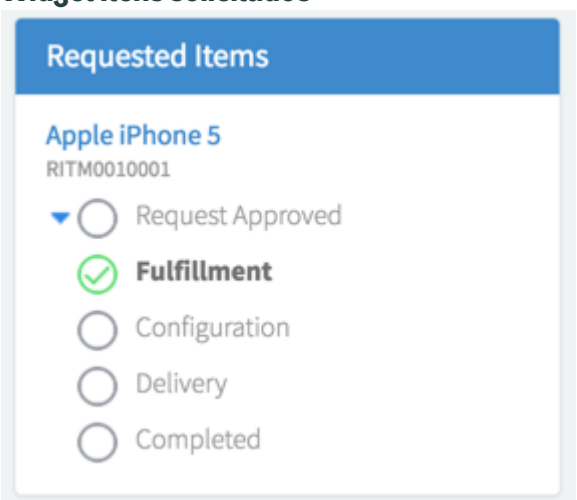
Campo	Descrição
Mensagem de seleção	Informações que aparecem na parte inferior do widget. Todas as mudanças feitas estão dentro das chaves. O padrão é As solicitações são coletadas em 4 horas (M-F 9-5)]

Widget Itens solicitados

Descreve em que fase do pedido um item solicitado está. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Você pode definir diferentes fluxos de trabalho para itens diretamente no módulo Catálogo de serviços. Para obter mais informações sobre fluxos de trabalho do Catálogo de serviços, consulte Execução da solicitação do Catálogo de serviços .

Widget Itens solicitados

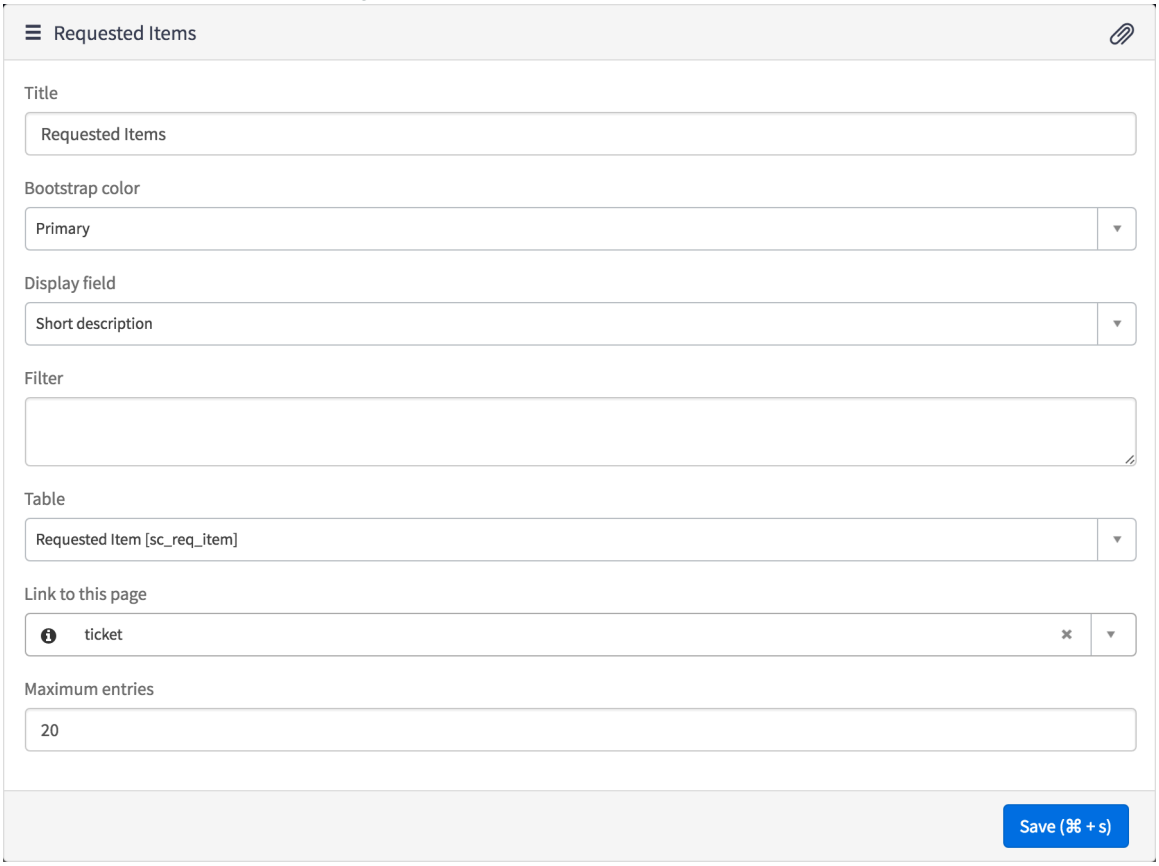


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Opções de instância do widget de Itens solicitados



Campos de opções de instância de Itens solicitados

Campo	Descrição
Título	Nome do widget. O título aparece no cabeçalho do widget.
Cor de inicialização	Esquema de cores do widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Campo de exibição	Determine quais informações serão exibidas como o título de cada item solicitado. A descrição resumida é o padrão.
Filtrar	Limite o que aparece na lista usando um filtro. Você pode adicionar um filtro abrindo o registro Itens solicitados na plataforma (no menu de contexto, clique em **Aberto na plataforma** e usando o construtor de condições.
Tabela	Tabela que exibe o item quando o usuário clica em uma entrada
Link para esta página	Página que é aberta quando o usuário clica em um item

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de opções de instância de Itens solicitados

Campo	Descrição
Máximo de entradas	Número máximo de entradas que aparecem na lista de itens solicitados

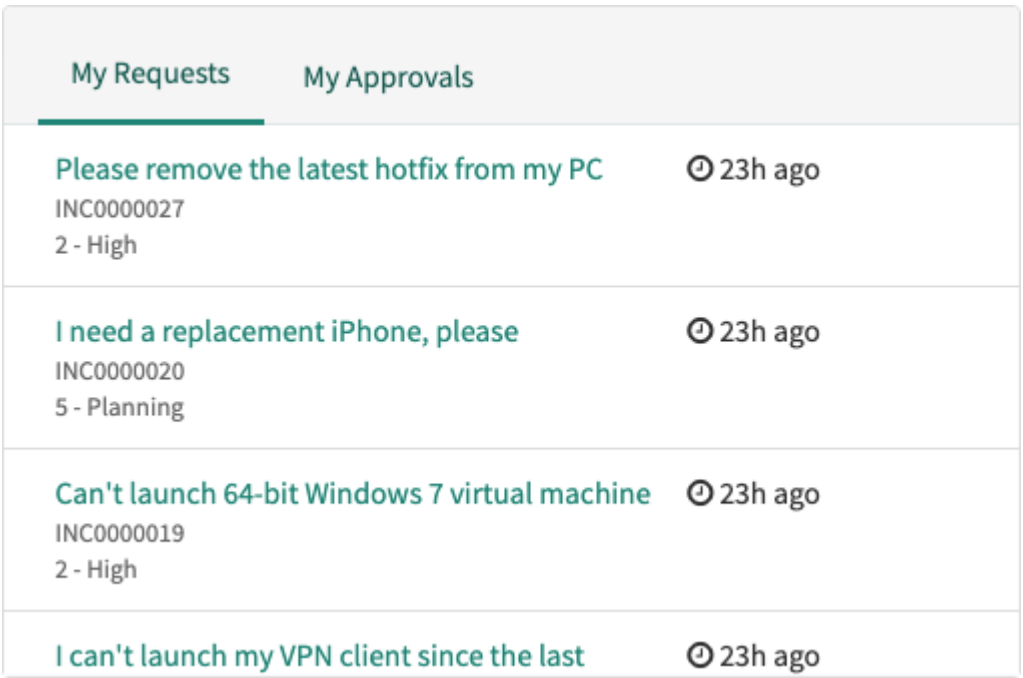
Widget Solicitações e aprovações

Permitir que um usuário consulte suas solicitações e aprovações em aberto no Catálogo de serviços. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Usando o widget

Os widgets Solicitações e aprovações incluem duas guias: **Minhas solicitações** e. **Minhas aprovações** .

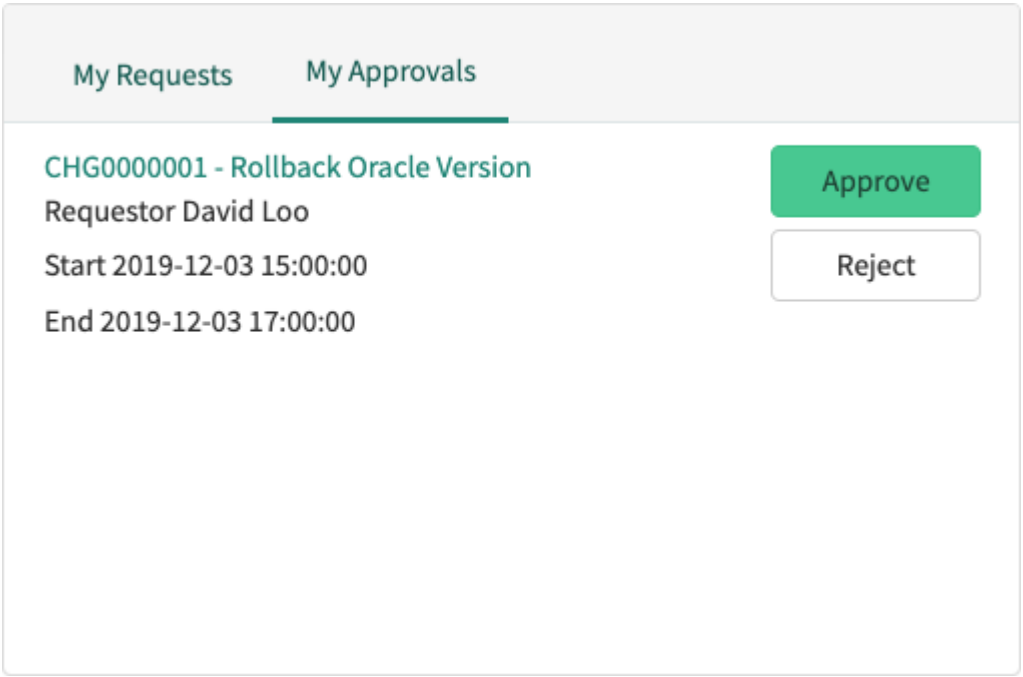
Um usuário abre a guia Minhas solicitações para ver os dados da tabela Tarefa [task]. Se o usuário tiver aberto qualquer registro de tarefa, como um incidente ou uma solicitação de mudança, o registro será exibido no widget.



Um usuário abre a guia Minhas aprovações para ver os dados da tabela Aprovações [sysapproval_approver]. Se o usuário tiver sido atribuído para aprovar uma solicitação, o registro de aprovação será exibido no widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Se o usuário não tiver nenhuma solicitação ou aprovação em aberto, o widget permanecerá oculto na página.

Opções de instância

O widget Solicitações e aprovações não inclui opções de instância.

Widget de Item do catálogo SC

Use este widget (widget-sc-cat-item-v2) para exibir as informações sobre um item do catálogo e solicitar o item. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Configurar itens do catálogo Usando o Catálogo de serviços na IU da plataforma navegando até **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.

As variáveis do catálogo determinam quais informações seus usuários podem selecionar, por exemplo, cor, tamanho ou preço. Para obter mais informações sobre como definir as variáveis de um item do catálogo, consulte Crie uma variável do catálogo de serviços .

Opções de instância

Use as opções de instância do widget para personalizar as configurações do widget Item do catálogo SC. Para personalizar as configurações deste widget, pressione a tecla Ctrl, clique no widget e selecione **Opções de instância** .

Opções de instância para o widget Item do catálogo SC

Campo	Descrição
Apresentação	
Cor de inicialização	Cor do widget com base nas seleções feitas no Editor de identidade visual.
Outras opções	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância para o widget Item do catálogo SC

Campo	Descrição
Mostrar botão Adicionar carrinho	Exibe o. **Adicionar ao carrinho** Botão no widget Item do pedido.
Mostrar mensagens de validação de campo	Exibe o. **Informações necessárias** seção com campos obrigatórios cujos valores não foram especificados.
Mostrar botões Adicionar/ Atualizar lista de desejos	Exibe o. **Adicionar à lista de desejos** ou **Atualizar lista de desejos** Botões no widget Item do pedido.
Seção Item do pedido na parte superior	Exibe o widget Item do pedido à direita do formulário de item do catálogo. Caso contrário, o widget Item do pedido será exibido abaixo do formulário de item do catálogo.
Habilite Mostrar mais/menos para a descrição do item no dispositivo móvel	Habilita **Mostrar mais** ou **Mostrar menos** opções para a descrição do item do catálogo na exibição para celular. Por padrão, o **Mostrar mais** a opção está disponível. • Clique em **Mostrar mais** para exibir a descrição inteira. • Clique em **Mostrar menos** para exibir somente 150 caracteres da descrição.

Nota: Para um produtor de registro, você pode editar o rótulo do botão **Enviar** usando as opções de instância de widget.

Por exemplo, se você quiser mudar o rótulo para **Solicitação**, pressione Ctrl + clique no widget do item do catálogo, selecione **Instância no Editor de Páginas** e especifique os seguintes parâmetros no campo **Opções adicionais, formato JSON**.

```
"record_producer_label":{
  "value" : "Request"
 }
```

Tópicos relacionados

Solicite um item do catálogo no Portal de serviços

Widget de categorias de SC

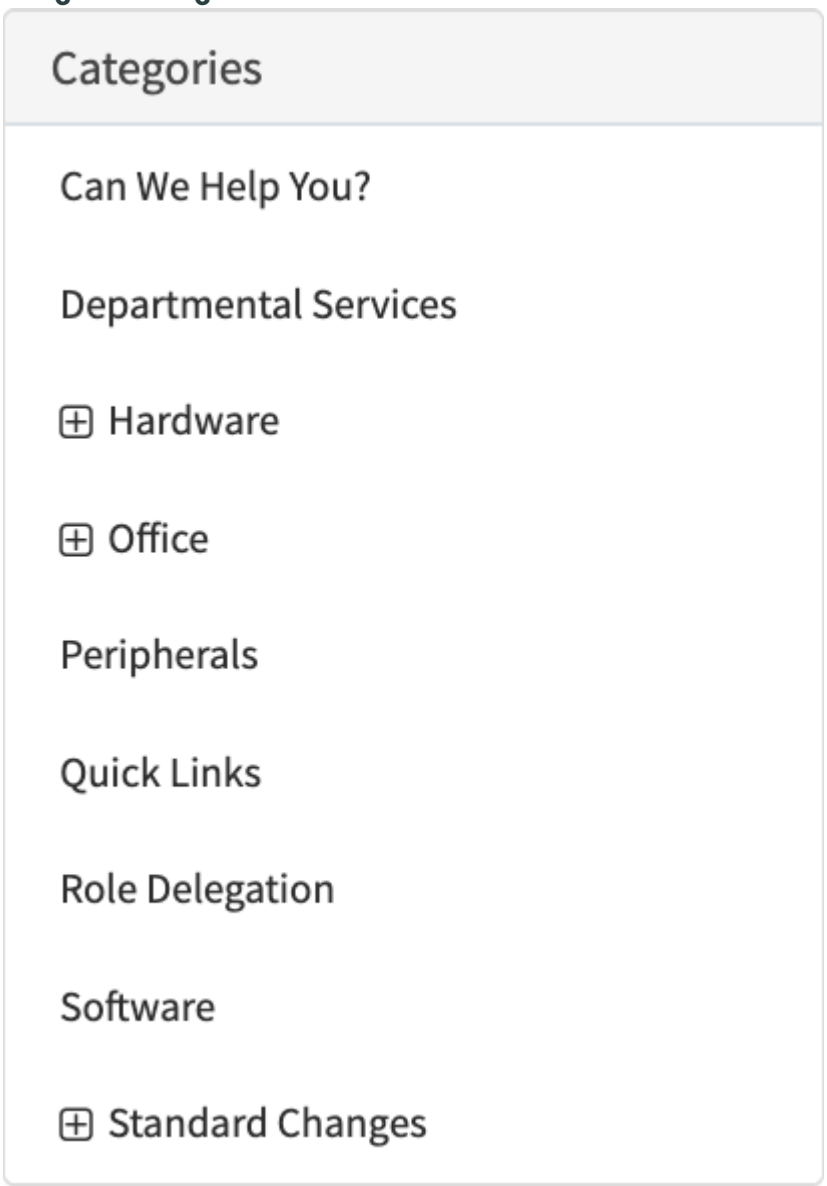
O widget Categorias de SC é exibido Catálogo de serviços categorias. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

O sistema renderiza as categorias disponíveis neste widget na tabela Categorias no Catálogo de serviços [sc_category].

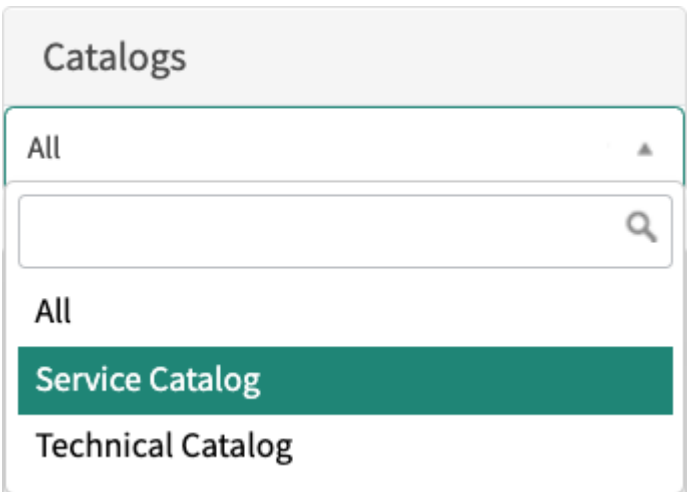
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de categorias de SC



Se você associar seu portal a vários catálogos, o widget Categorias SC também incluirá um menu para selecionar qual catálogo navegar.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como associar seu portal a catálogos, consulte Configure um catálogo no Portal de serviços.

Opções de instância

Campos de opções de instância do widget de categorias

Campo	Descrição
Dados	
Página	Define qual página é aberta quando um usuário clica em uma categoria. Por padrão, esta opção redireciona para a página da categoria selecionada.
Número de categorias a serem carregadas	Especifica o número de categorias exibidas no **Categorias** painel. Dez categorias são exibidas por padrão. Se houver categorias adicionais, o **Mostrar tudo** a opção está disponível.
Apresentação	
Cor de inicialização	Esquema de cores do widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Layout da categoria	Selecione um layout plano ou aninhado. Um layout plano mostra todas as categorias disponíveis. Um layout aninhado mostra somente as categorias primárias. Se você tiver um grande número de categorias, use um layout aninhado para evitar uma lista desnecessariamente longa. Clique em ⊞ que aparece ao lado de uma categoria com tópicos aninhados para expandir as subcategorias. O widget oferece suporte somente a três níveis de aninhamento. Após o nível quatro, as categorias aparecem na exibição plana.
Comportamento	
Ocultar em XS	Oculta a opção de categorias em telas pequenas, por exemplo, em smartphones. O padrão é definido como falso.
Omita selos	Mostrar ou ocultar o número de itens incluídos em cada categoria.
Marque canExibir por item	Verifica com cada item se o usuário tem as funções certas para exibir o item do catálogo.

Nota: Se uma categoria contiver mais de 200 itens, atualize as seguintes opções de instância neste widget para obter melhor desempenho:

- Layout da categoria: Plano
- Omitir selos: Verdadeiro
- CanView por item: Falso

Tópicos relacionados

Como acessar as categorias do catálogo de serviços no Portal de serviços

Widget Página de categoria de SC

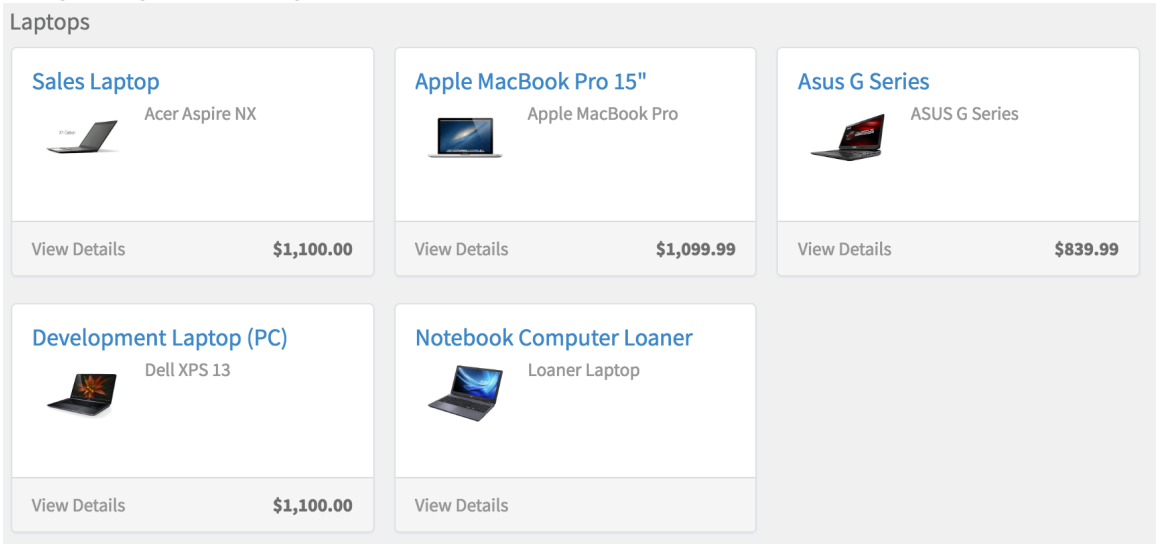
Lista os itens do catálogo disponíveis em uma determinada categoria. As categorias são determinadas em Catálogo de serviços módulo. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Os itens do catálogo são classificados em ordem crescente por seus **Pedido** valor. Se os itens do catálogo tiverem a mesma ordem, eles serão classificados por **Nome** campo.

Widget Página de categoria de SC



Opções de instância

Campos de opções de instância do widget da página de categoria

Campo	Descrição
Clique em Nome do evento	O nome do evento que é emitido quando um usuário clica em um item do catálogo. Você pode substituir o comportamento padrão ao clicar em um item do catálogo fornecendo um nome de evento diferente. Isso seria em uma situação em que você incorporou a página de categoria em outro widget. O valor padrão é `usd sp.cat_item_list.click` .
Número de itens a serem exibidos por página	Número de itens a serem exibidos na página de categoria. **Nota:** Ao definir o número de itens a serem exibidos, considere os dados do item, como imagens e descrições longas. Um número grande pode tornar o desempenho da página mais lento.
Mostrar itens de categorias secundárias	Exibe itens nas categorias secundárias junto com aqueles na categoria primária. **Nota:** . **Layout da categoria** as opções de instância estão definidas como `Plano` No widget Categorias de SC, defina esta opção de instância como `Falso` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Guia de pedido de SC

Use este widget (widget-sc-order-guide-v2) para solicitar um guia de pedido, ou seja, uma única solicitação do catálogo de serviços para vários itens do catálogo com uma finalidade específica. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Configurar guias de pedido Usando o Catálogo de serviços na IU da plataforma navegando até **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Formulário de solicitações**.

O formulário do guia de pedido é composto pelas seguintes seções:

Descrever necessidades

Esta seção exibe o seguinte que está associado ao guia de pedido:

- Imagem
- Descrição
- Variáveis

Escolher Opções

Esta seção exibe uma lista de itens do catálogo incluídos no guia de pedido com base nas informações fornecidas no **Descreva as necessidades** e a base de regras configuradas para o guia de pedido. Cada item do catálogo é exibido com seu nome e descrição em um acordeão.

Cada acordeão exibe:

- **Opções** se um item do catálogo tiver campos que precisam de entradas do usuário.

  Nota: Se os campos forem obrigatórios, um asterisco vermelho é exibido ao lado de **Opções**.

- Uma alternância para incluir o item do catálogo na solicitação do guia de pedido. Você pode tornar obrigatória a inclusão de todos os itens na solicitação do guia de pedido não exibindo a alternância. Você pode tornar opcional a inclusão de itens na solicitação do guia de pedido exibindo a alternância. Para exibir a alternância de cada item do catálogo da guia de pedido, selecione **Alternância Mostrar Incluir (Portal de serviços)** ao configurar o guia de pedido. Para obter mais informações, consulte Crie um guia de pedido .

  Nota: Quando um item é excluído da solicitação do guia de pedido, o item não é editável e as restrições de campo obrigatório correspondentes são ignoradas.

Resumo

Esta seção fornece um resumo do guia de pedido que você pode revisar antes de solicitar o guia de pedido.

Opções de instância

Use as opções de instância do widget para personalizar as configurações do widget Guia de pedido SC. Para personalizar as configurações deste widget, pressione a tecla Ctrl, clique no widget e selecione **Opções de instância** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância para o widget Guia de pedido SC

Campo	Descrição
Apresentação	
Título	Nome do guia de pedido.
Cor de inicialização	Cor do widget com base nas seleções feitas no Editor de identidade visual.
Habilite Mostrar mais/ menos para a descrição do item no dispositivo móvel	Habilita **Mostrar mais** ou **Mostrar menos** opções para a descrição do guia de pedido ou dos itens do catálogo associados na exibição para celular. Por padrão, o **Mostrar mais** a opção está disponível. • Clique em **Mostrar mais** para exibir a descrição inteira. • Clique em **Mostrar menos** para exibir somente 150 caracteres da descrição. **Nota:** Esta opção de instância é aplicável para a descrição do guia de pedido no **Descreva as necessidades** e a descrição dos itens do catálogo associados no **Escolha Opções** seção.
Modo compacto	Exibe o widget no modo compacto quando configurado para imóveis menores (menos de 6 * 6).
Ocultar Tempo de entrega	Oculta o tempo de entrega de cada item do catálogo no acordeão. Não é aplicável à página de resumo do guia de pedido e o tempo de entrega nunca é exibido na página de resumo.
Comportamento	
Adicionar ao carrinho	Opção para exibir o. **Adicionar ao carrinho** botão na página de resumo do guia de pedido.

Tópicos relacionados

Como solicitar um guia de pedido do Portal de serviços

Configurar widgets do guia de pedido

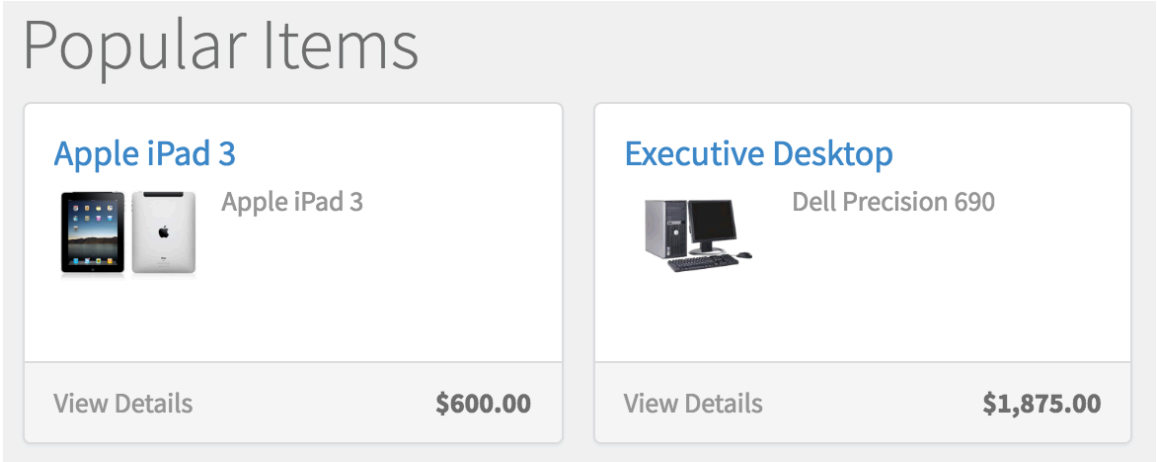
Widget Itens populares do SC

Lista de Catálogo de serviços itens que os usuários compram com frequência. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

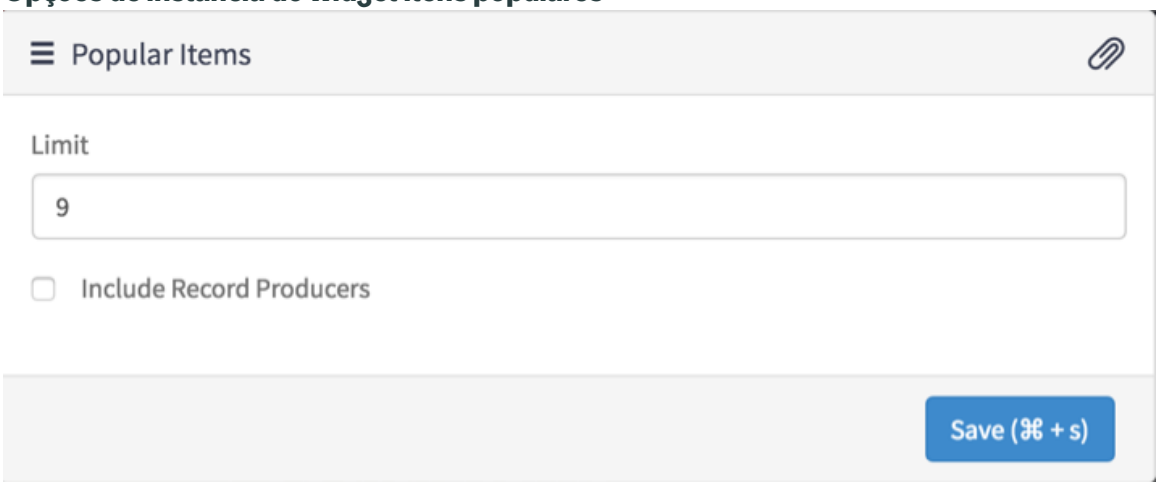
Widget Itens populares do SC



Você pode exibir guias de pedido no widget Itens populares do Catálogo de serviços como uma solicitação autônoma em vez de itens solicitados como parte do guia.

Opções de Instância

Opções de instância do widget Itens populares



Campos de opção de instância do widget de item popular

Campo	Descrição
Limite	Número máximo de itens populares mostrados. O número padrão é 9.
Incluir Produtores de registro	Inclui solicitações feitas por produtores de registro .

Widget Salvar pacotes de SC

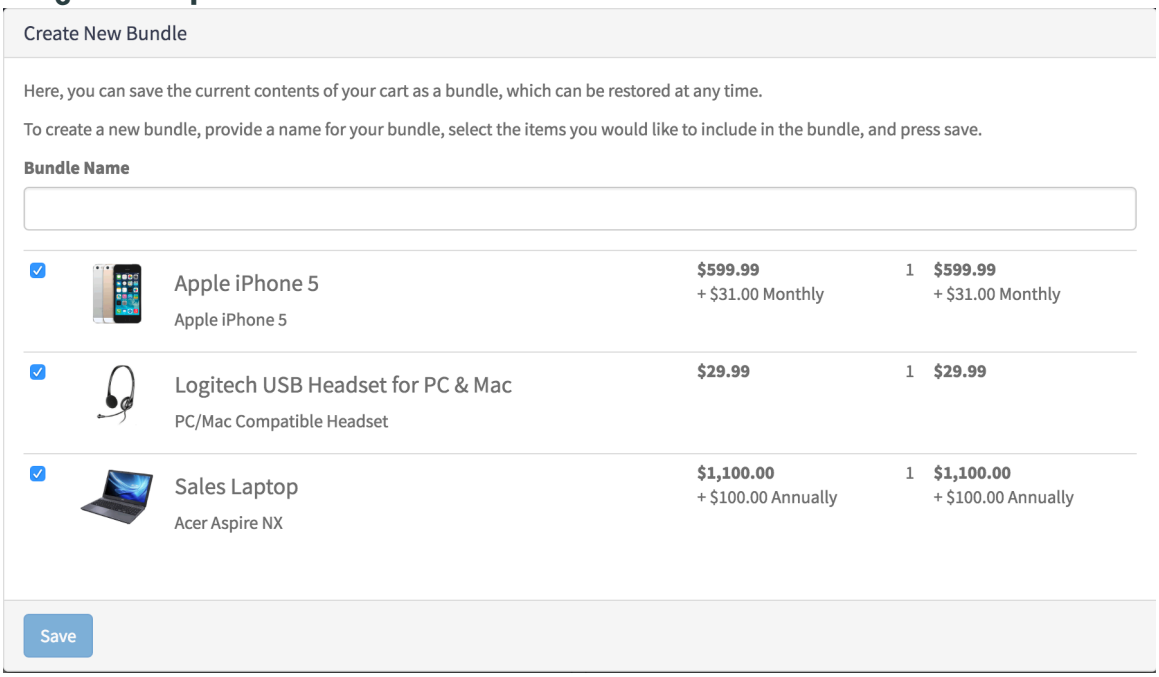
O widget Salvar pacotes permite salvar itens do catálogo específicos juntos para reutilização. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

O widget Salvar pacotes está incorporado ao widget Carrinho de compras SC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Salvar pacotes de SC



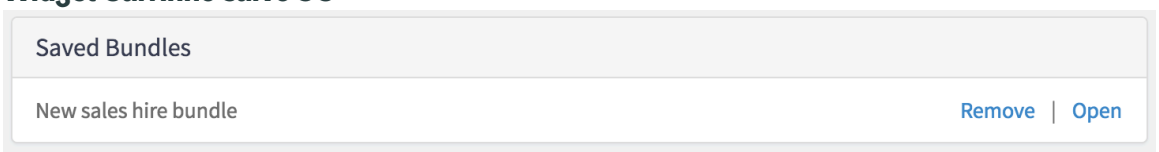
Opções de Instância

O widget Salvar pacotes não tem opções de instância incluídas.

Widget Carrinhos salvos SC

O widget Carrinhos salvos mostra pacotes criados e salvos anteriormente do Catálogo de serviços. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget Carrinho salvo SC

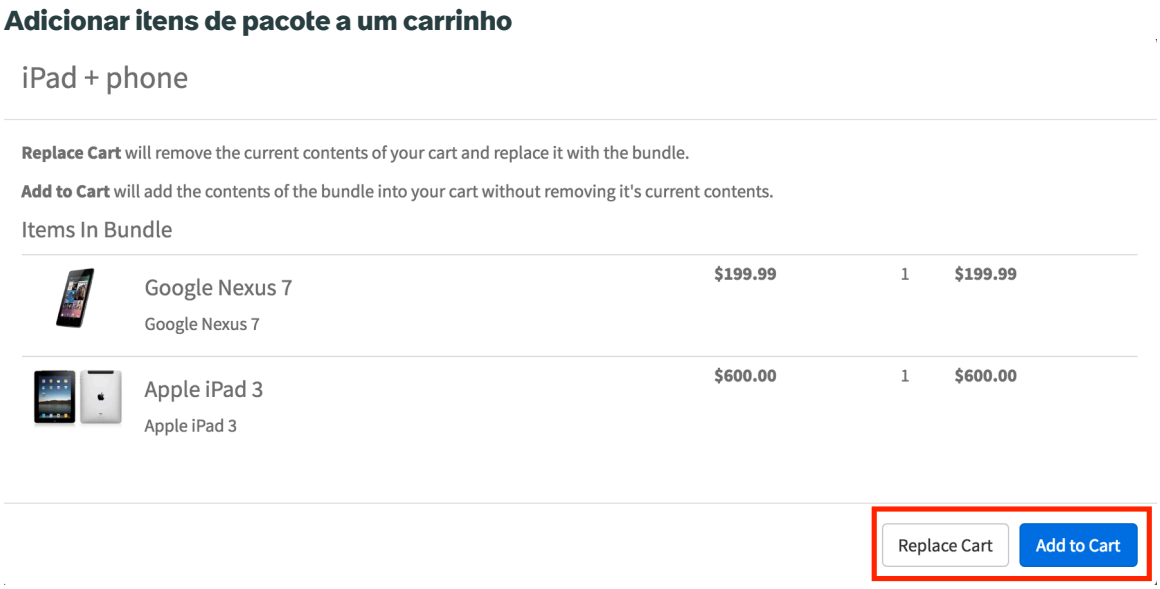


Ao adicionar um pacote de carrinho existente a um carrinho de compras, você tem duas opções. Você pode:

- Substitua os itens no carrinho de compras pelos itens no pacote.
- Adicione o pacote além do restante dos itens no carrinho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Opções de Instância

O widget Carrinhos salvos não tem opções de instância incluídas.

Widget Rolar para o topo do SC

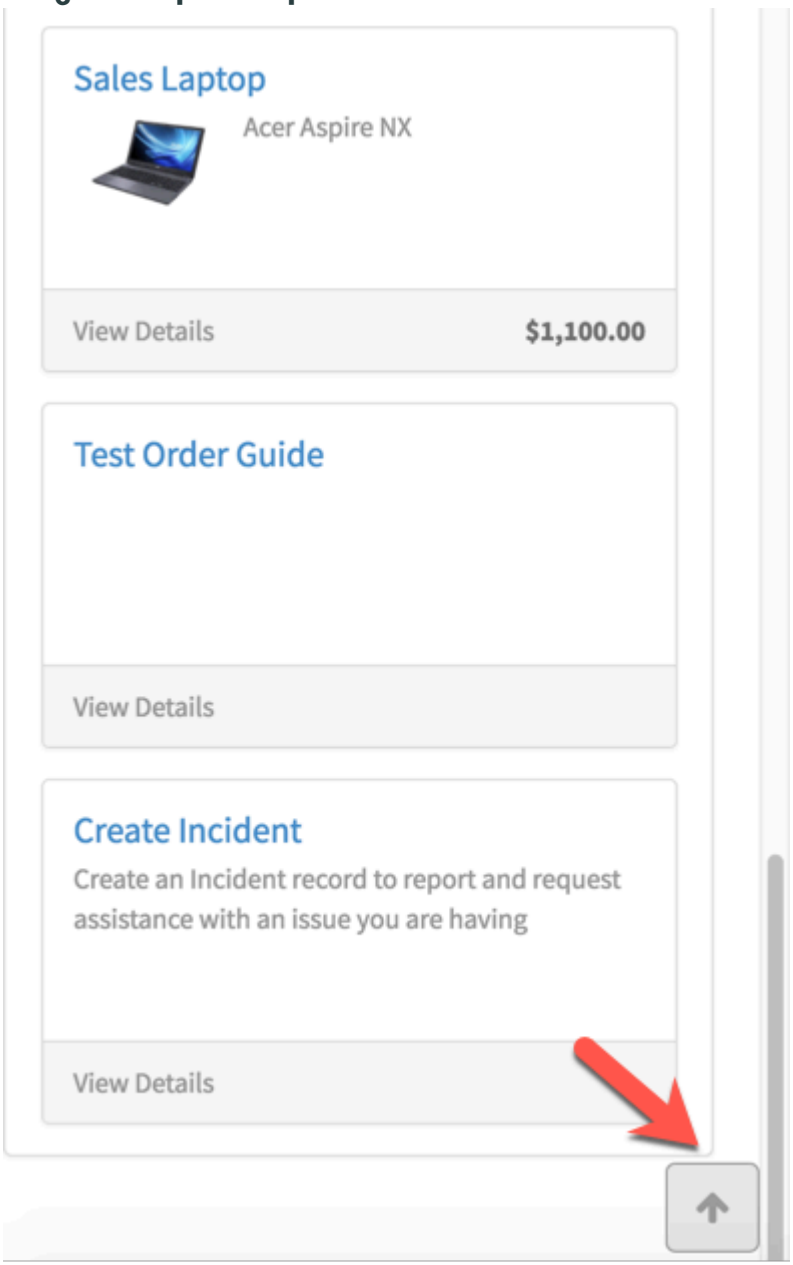
Em Portal de serviços Exibição móvel, o widget Rolar para cima do SC (sc_scroll_to_top) permite rolar para a parte superior da tela depois de rolar para baixo. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Este widget é exibido quando você começa a rolar para cima depois de atingir uma altura de tela específica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Rolar para o topo do SC



Opções de instância

Use as opções de instância do widget para personalizar as configurações do widget Rolar para cima do SC. Para personalizar as configurações deste widget, pressione a tecla Ctrl, clique no widget e selecione **Opções de instância** .

Opções de instância para o widget Rolar para o topo do SC

Altura do topo (px)	Altura da tela em que o widget é exibido quando você começa a rolar para cima.

Widget Carrinho de Compras de SC

O widget Carrinho de compras SC (sc-shopping-cart-v2), usado com Catálogo de serviços armazena todos os seus pedidos em um só lugar. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

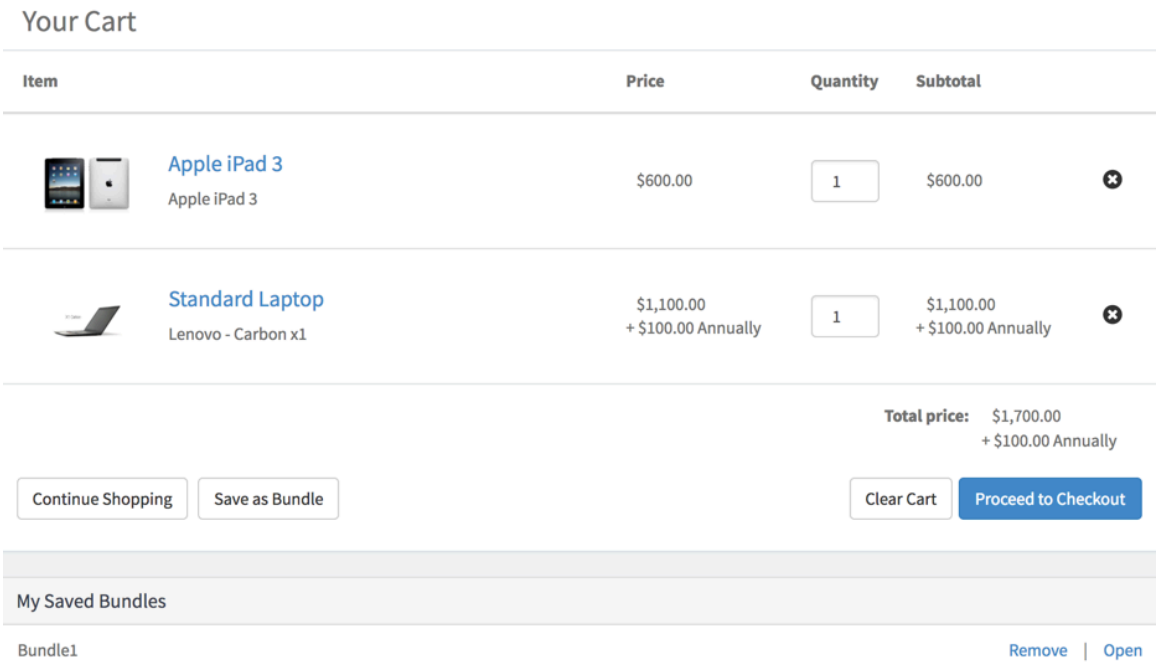
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use o widget do carrinho de compras para:

- Controle a quantidade de itens no carrinho.
- Adicionar itens a um carrinho. Essas informações são armazenadas na tabela sc_cart.
- Defina para quem os itens estão sendo solicitados.
- Salve itens específicos juntos como um pacote, que pode ser recarregado posteriormente. Você pode substituir os itens do carrinho pelos pacotes salvos ou adicionar os pacotes aos itens do carrinho.
- Remova todos os itens do seu carrinho.

Widget Carrinho de Compras de SC



Opções de instância

Use as opções de instância do widget para personalizar as configurações do widget Carrinho de compras do SC. Para personalizar as configurações deste widget, pressione a tecla Ctrl, clique no widget e selecione **Opções de instância** .

Opções de instância para o widget Carrinho de compras do SC

Campo	Descrição
Apresentação	
Cor de inicialização	Esquema de cores do widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Comportamento	
Modelo de carrinho	Insira o nome de um modelo ng que você deseja usar para fornecer um modelo diferente para o carrinho de compras. Dois ng-templates são fornecidos por padrão: small_shopping_cart_v2.html e. large_shopping_cart_v2.html .
Atualizar carrinho automaticamente	Atualiza automaticamente o carrinho em todas as sessões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Como adicionar um item do catálogo ao carrinho de compras

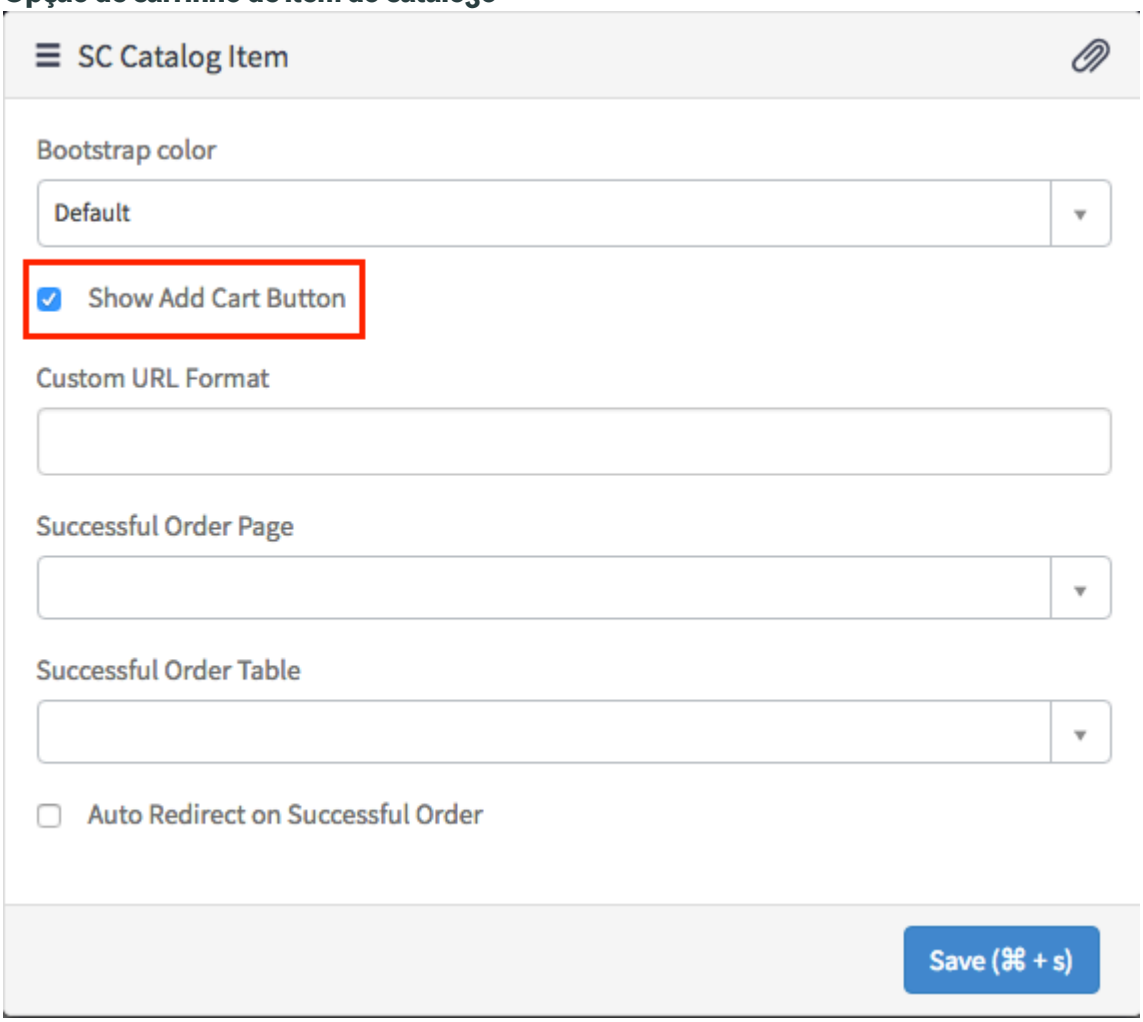
Habilite o widget Carrinho de compras

O widget do carrinho de compras é habilitado automaticamente para instâncias que estão atualizando para Istanbul, no entanto, existem várias maneiras de habilitar ou desabilitar manualmente o widget.

Para habilitar o carrinho de compras para um item do catálogo:

1. Navegue até um item do catálogo na página Catálogo de serviços no Portal de serviços.
2. CTRL e clique com o botão direito do mouse em um widget de item do catálogo para abrir opções de instância do widget .
3. Selecione ou desmarque **Mostrar botão Adicionar carrinho** opção para habilitar ou desabilitar o carrinho de compras desse item do catálogo específico.

Opção de carrinho de item do catálogo



Para habilitar o carrinho de compras no cabeçalho do portal:

1. Na página de configuração do Portal de serviços, selecione o Editor do portal.
2. Selecione o Menu de cabeçalho SP na hierarquia do portal.
3. Em **Opções adicionais** certifique-se de que o valor habilitar carrinho esteja definido como **verdadeiro** .

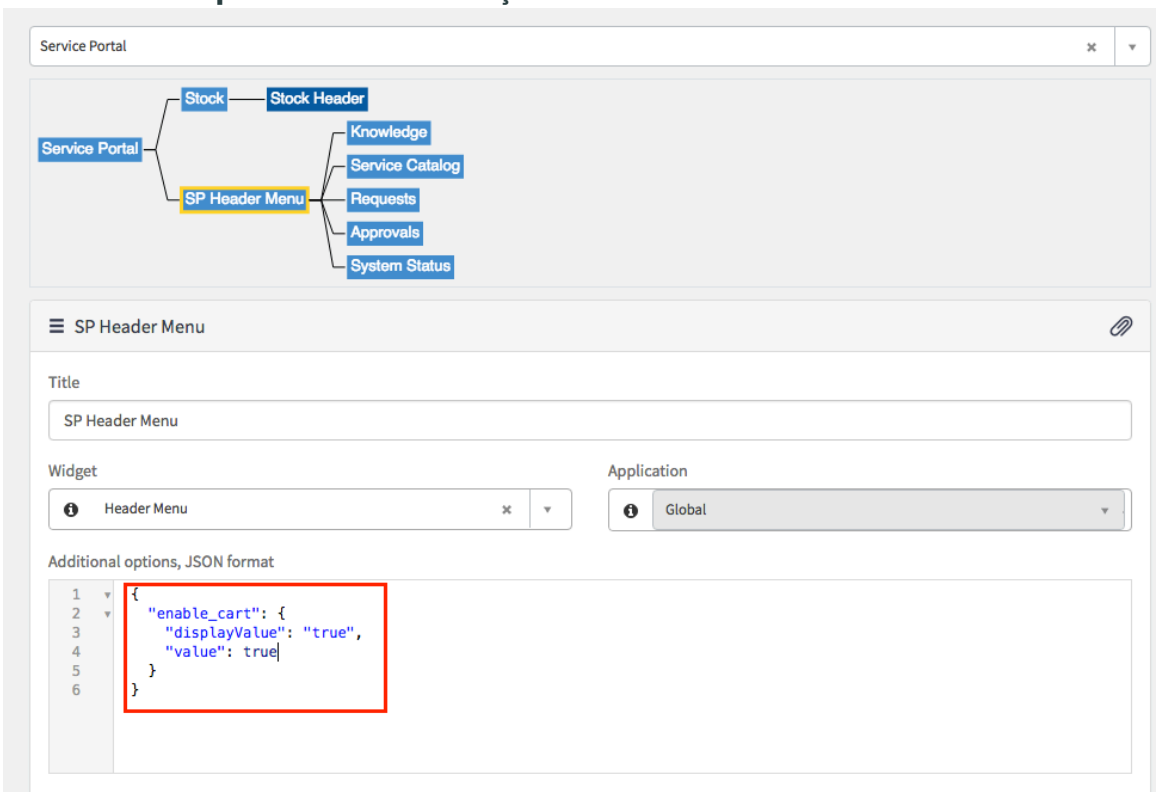
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
{
 "enable_cart": {
  "displayValue": "true",
  "value": true
 }
}
```

Defina o valor como **falso** para ocultar o carrinho de compras.

Carrinho de compras no menu do cabeçalho



Habilitar atualizações automáticas no carrinho de compras

Atualize automaticamente o carrinho de compras em todas as sessões quando os usuários fizerem mudanças em várias guias e plataformas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços**.
   A página inicial do Portal de serviços é exibida.
2. Na faixa, clique em **Carrinho** .
3. Mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique no widget da lista de desejos e selecione **Opções de instância** .
4. Selecione **Atualizar carrinho automaticamente** marque a caixa e clique em **Salvar** .
5. Execute estas etapas somente para clientes de upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.

b. Na faixa, clique em **Portais** .

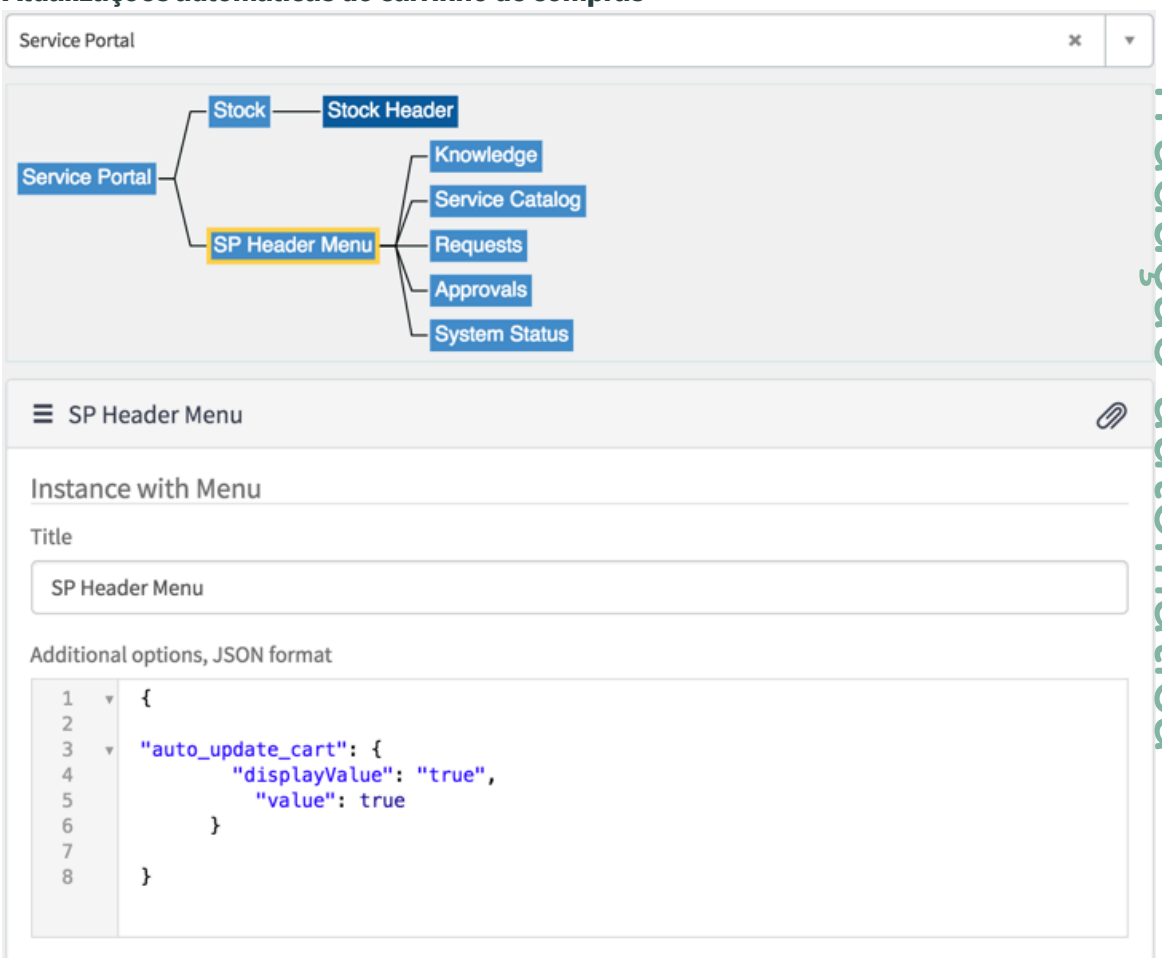
c. Na lista, certifique-se de que **Portal de serviços** selecionado.

d. No gráfico de hierarquia do portal, selecione **Menu do cabeçalho SP** .

e. Em **Opções adicionais, formato JSON** , defina `auto_update_cart` valor como **verdadeiro** .

```
"auto_update_cart": {
      "displayValue": "true",
       "value": true}
```

Atualizações automáticas do carrinho de compras



Tradução automática

Widget Editor de variáveis SP

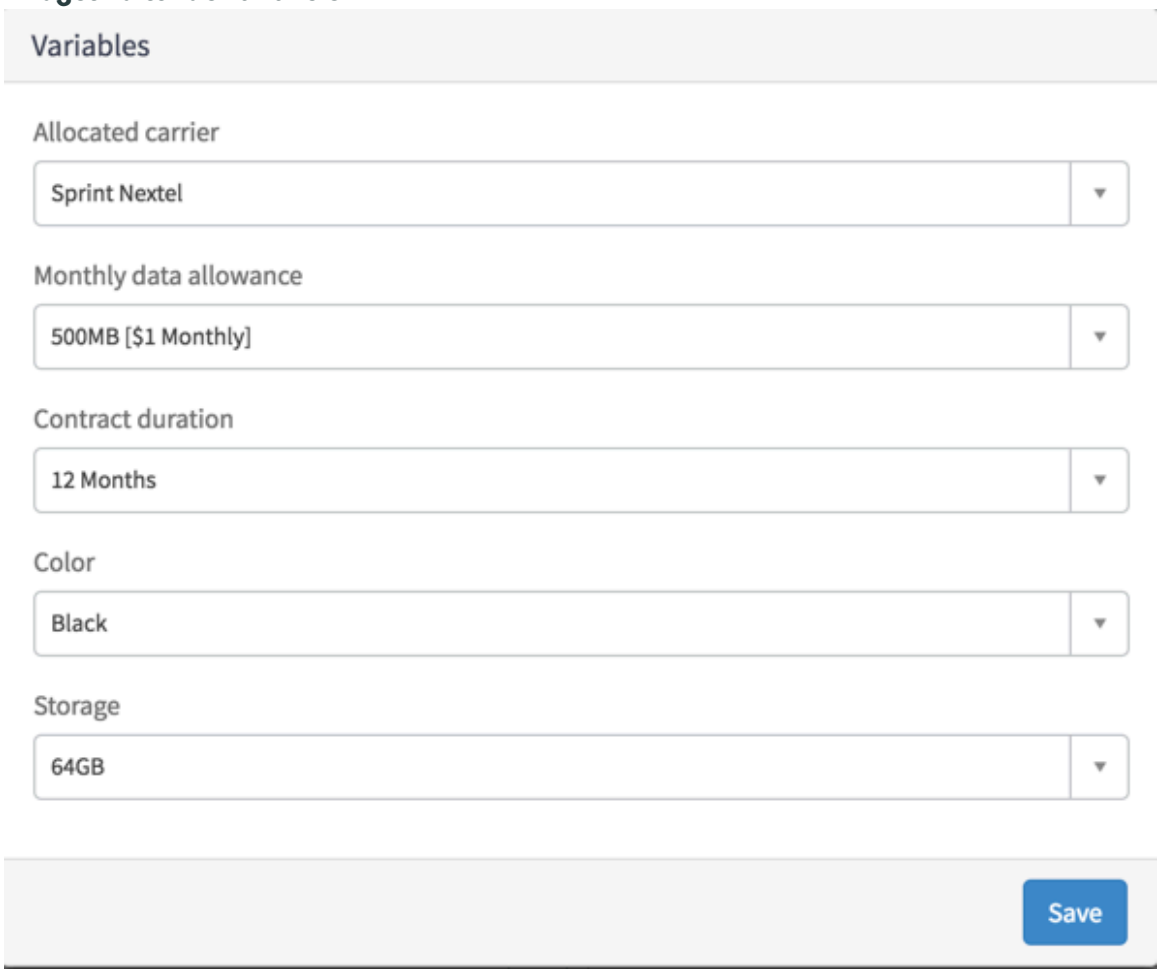
O widget Editor de variáveis permite alterar as especificações escolhidas para um item no Catálogo de serviços. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Você pode incorporar o widget do editor de variáveis no widget do carrinho de compras para permitir que os usuários editem e façam mudanças nos itens do carrinho. As opções incluídas no widget são determinadas pelo item do catálogo específico e pelas variáveis que foram configuradas para ele.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre as variáveis do catálogo de serviços que estão disponíveis em Portal de serviços, consulte tipos de variáveis do catálogo de serviços .

Widget Editor de variáveis



Opções de Instância

O widget Editor de variáveis é incorporado como parte do widget do carrinho de compras, portanto, nenhuma opção de instância está incluída.

Widget Carrinho da Lista de Desejos de SC

Use este widget para adicionar itens do catálogo ou produtores de registro à lista de desejos para que você possa revisá-los. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Se a lista de desejos estiver habilitada para o Catálogo de serviços, o widget Carrinho da lista de desejos SC (sc_wishlist_cart) estará disponível no Portal de serviços. Uma vez habilitada, as seguintes opções ficam disponíveis:

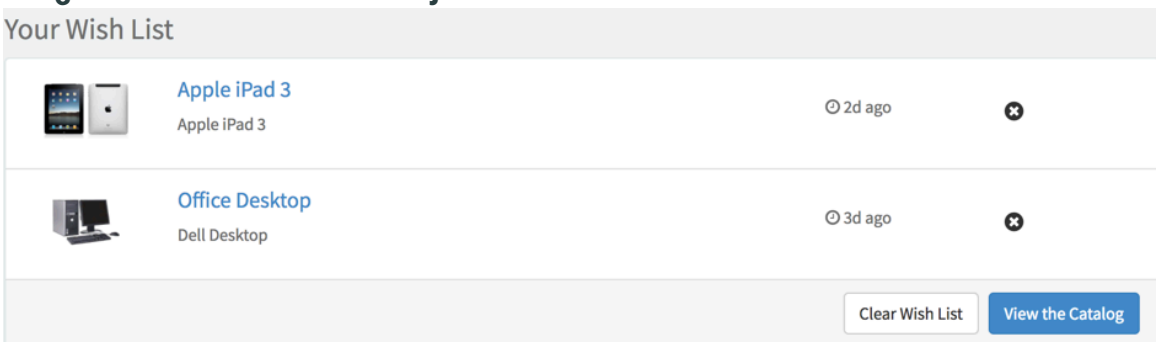
- . **Lista de desejos** opção de menu na barra de navegação principal.
- . **Adicionar à lista de desejos** Botão no widget Pedido para itens do catálogo e produtores de registro.
- Uma página de detalhes da lista de desejos que exibe todos os itens em **Lista de desejos** .

Na página de detalhes da lista de desejos, você pode exibir ou excluir itens do catálogo, limpar a lista de desejos ou navegar até a página principal do Catálogo de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Carrinho da Lista de Desejos de SC



Opções de instância

Use as opções de instância do widget para personalizar as configurações do widget Carrinho da lista de desejos SC. Para personalizar as configurações deste widget, pressione a tecla Ctrl, clique no widget e selecione **Opções de instância** .

Opções de instância para o widget Carrinho da lista de desejos do SC

Campo	Descrição
Atualização automática da lista de desejos	Atualiza automaticamente a lista de desejos em todas as sessões.

Tópicos relacionados

Como adicionar um item à lista de desejos no Portal de serviços

Habilite o widget Carrinho da lista de desejos SC no Portal de serviços

Adicione itens do catálogo ou produtores de registro à lista de desejos depois de habilitar a lista de desejos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Gerenciar Catálogos**.
2. Na lista Catálogos, selecione **Catálogo de serviços** .
3. No formulário do catálogo, selecione **Habilitar Lista de desejos** marque a caixa e clique em **Atualização** .
   . **Lista de desejos** A opção de menu é exibida na faixa do Portal de serviços.

   Nota: . **Usar macros de carrinho orientadas por sc_layout (padrão verdadeiro)** (`glide.sc.use_cart_layouts`) a propriedade deve ser definida como verdadeira para habilitar a lista de desejos.

4. Para habilitar o. **Lista de desejos** Na faixa do Portal de serviços, execute essas etapas adicionais somente para clientes com upgrade.

   a. Navegar até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.

   b. Na faixa, clique em **Portais** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

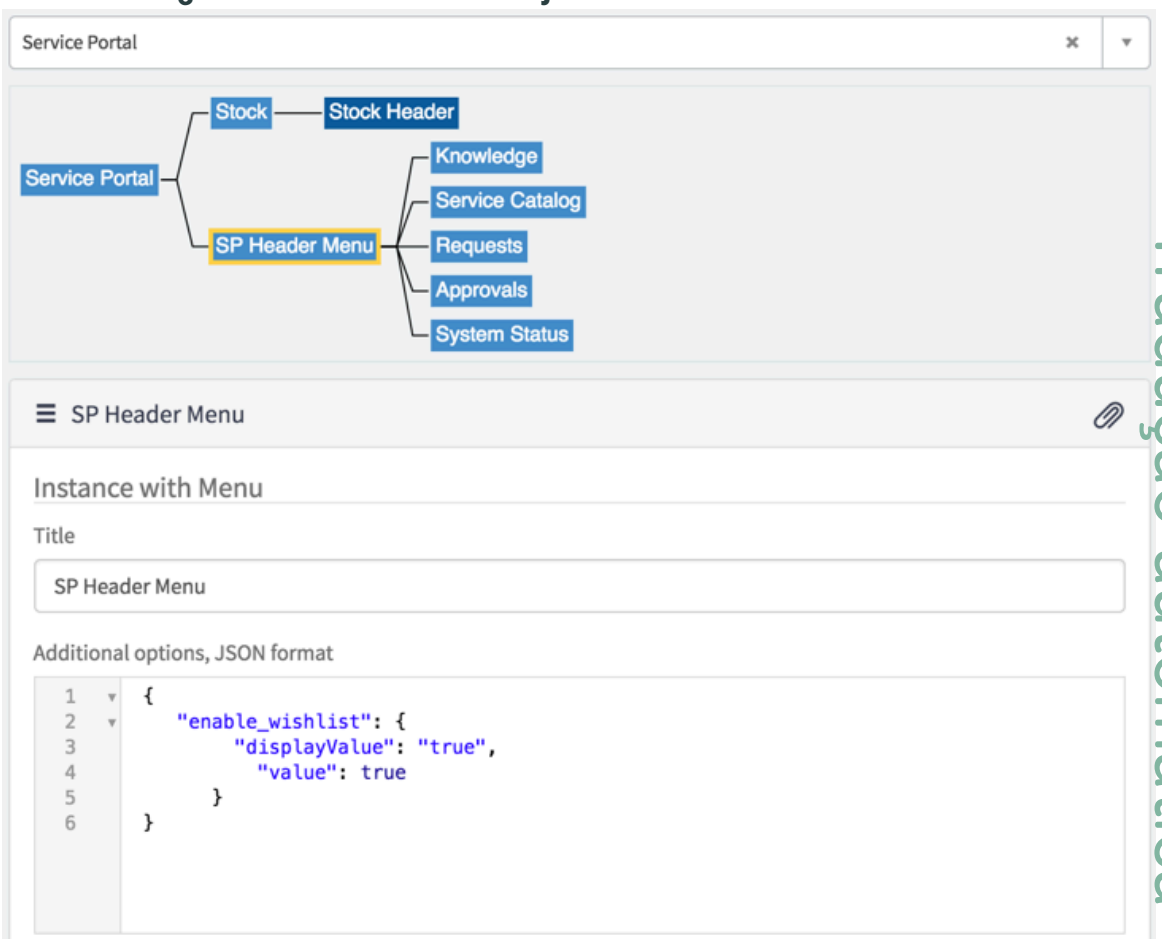
c. Na lista, certifique-se de que **Portal de serviços** selecionado.

d. No gráfico de hierarquia do portal, selecione **Menu do cabeçalho SP** .

e. Em **Opções adicionais, formato JSON** , defina `enable_wishlist` valor como **verdadeiro** .

```
"enable_wishlist": {
      "displayValue": "true",
       "value": true}
```

Habilite o widget Carrinho da lista de desejos SC



5. Ativar o ícone Adicionar à lista de desejos ( ) No widget Pedido de um item do catálogo ou produtor de registro:

a. Navegar até **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços** > **Fazer um pedido**.
A página inicial do Portal de serviços é exibida.

b. Clique em um dos itens do catálogo disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique em um widget de item do catálogo e selecione **Opções de instância** .

d. Selecione **Mostrar botões Adicionar/Atualizar lista de desejos** marque a caixa e clique em **Salvar** .

Habilite atualizações automáticas na lista de desejos

Atualize a lista de desejos automaticamente com mudanças específicas do usuário de várias guias e plataformas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços**.
   A página inicial do Portal de serviços é exibida.
2. Acesse a lista de desejos.
3. Mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique no widget da lista de desejos e selecione **Opções de instância** .
4. Selecione **Atualização automática da lista de desejos** marque a caixa e clique em **Salvar** .
5. Execute essas etapas adicionais somente para clientes de upgrade.

   a. Navegar até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.

   b. Na faixa, selecione **Portais** .

   c. Na lista, certifique-se de que **Portal de serviços** selecionado.

   d. No gráfico de hierarquia do portal, selecione **Menu do cabeçalho SP** .

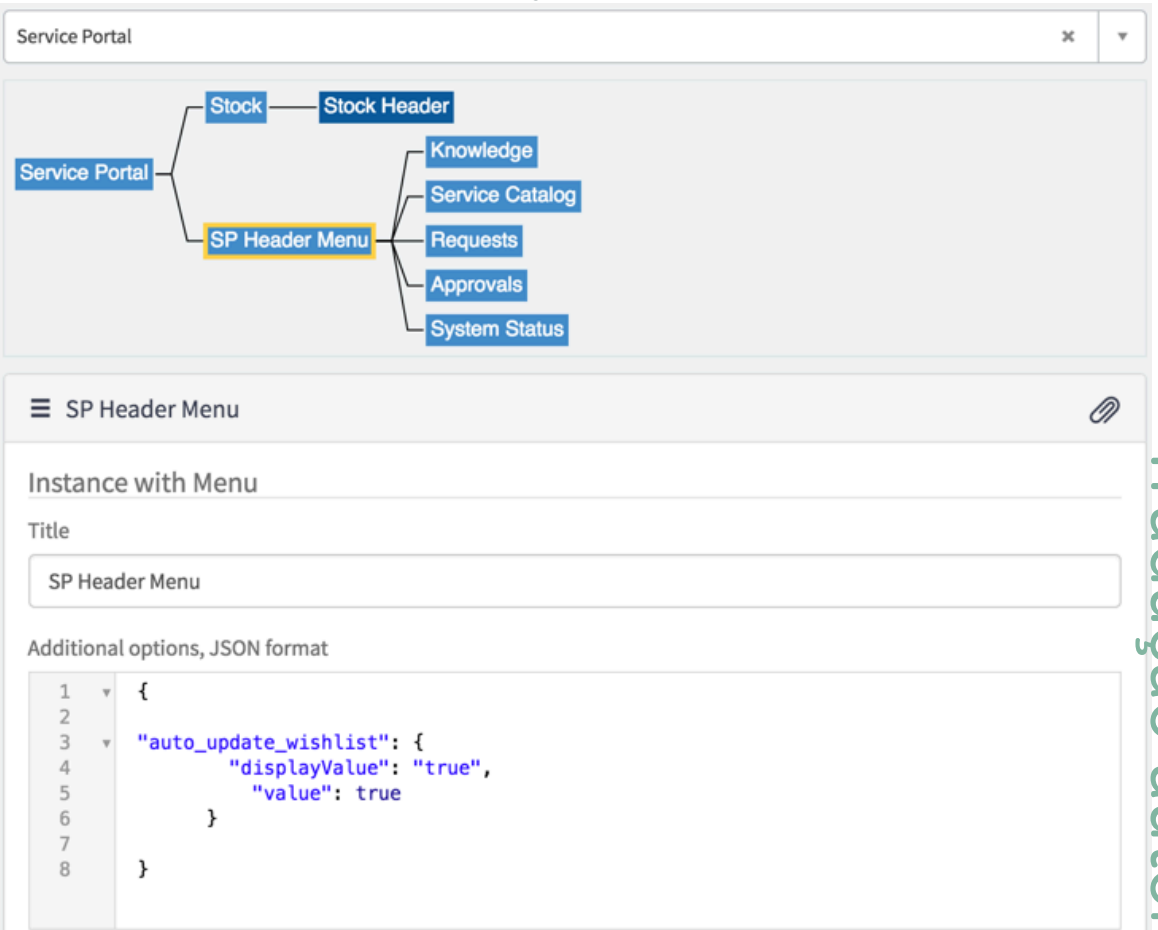
   e. Em **Opções adicionais, formato JSON** , defina `auto_update_wishlist` valor como **verdadeiro** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
"auto_update_wishlist": {
      "displayValue": "true",
       "value": true}
```

Atualizações automáticas da lista de desejos



Tradução automática

Widgets da página de configuração do Portal de serviços

Portal de serviços usa widgets para configuração. Quando você configura uma página ou um widget para um portal no Portal de serviços Página de configuração, que você realmente usa Portal de serviços widgets para fazer isso.

Portal de serviços os widgets de configuração são somente internos e não podem ser estendidos.

Widgets da página de configuração estão incluídos como parte do Portal de serviços Plug-in Páginas de configuração [com.glide.service-portal.config], que é ativado automaticamente quando você ativa o. Portal de serviços Para o plug-in Enterprise Service Management [com.glide.service-portal.esm].

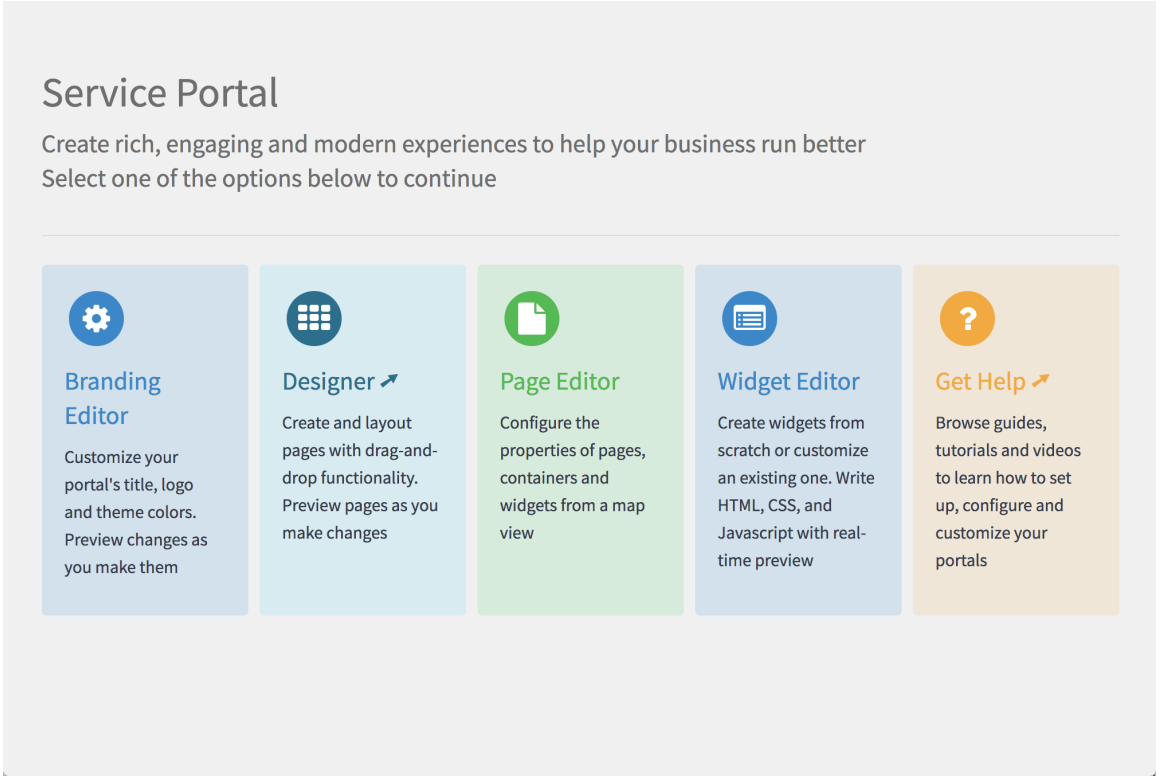
Navegar até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** para exibir esses widgets em ação.

Widget Visão geral da configuração do Portal de serviços

O widget Visão geral da configuração do Portal de serviços é o widget que aparece na página inicial sp_config. Use este widget para navegar na Configuração do Portal de serviços. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Visão geral da configuração do Portal de serviços



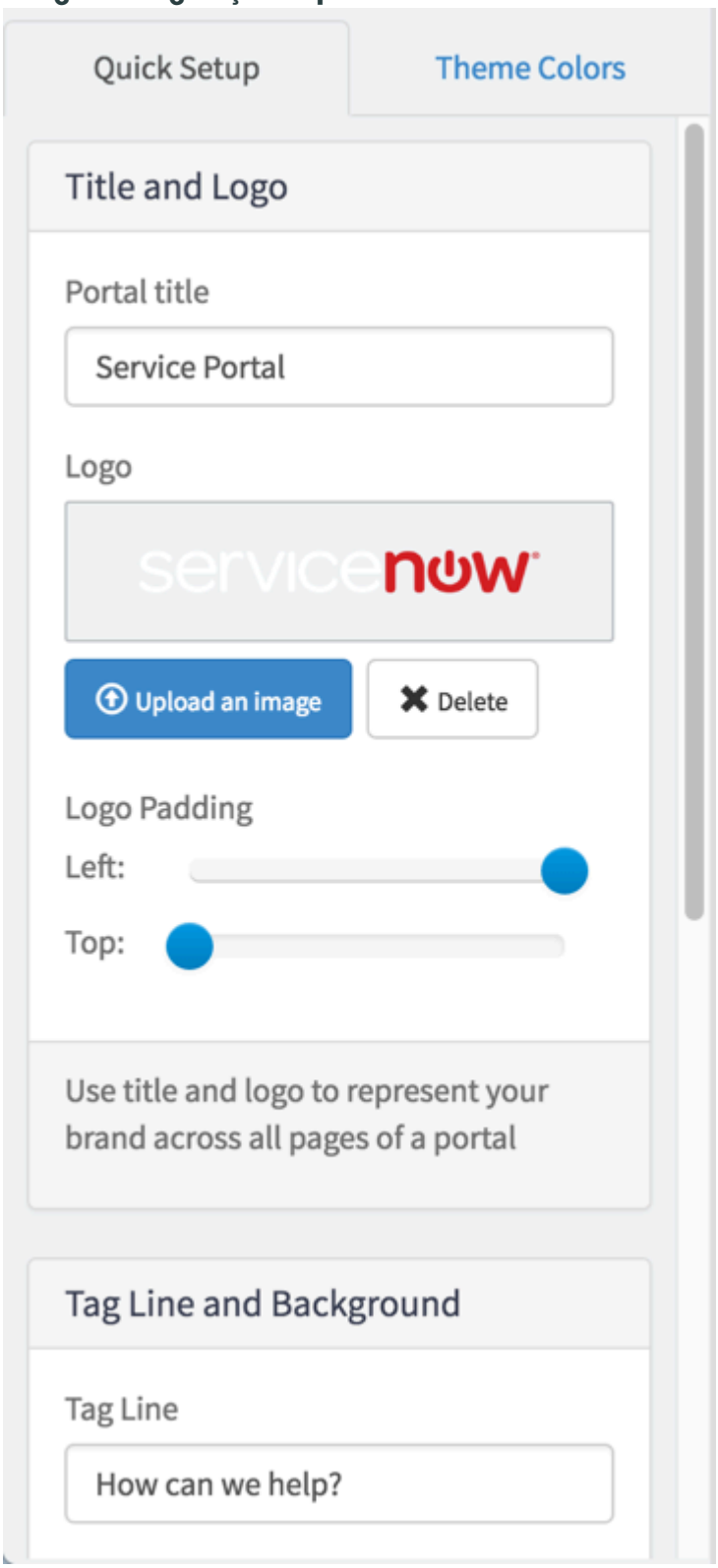
Widget de configuração do portal

O widget Configuração do portal é o painel esquerdo do Editor de identidade visual, que você usa para configurar temas para o seu portal. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Configuração do portal



Widget Mapa de página SP

O widget Mapa de páginas funciona no Editor de páginas para exibir qualquer página do Portal de serviços em uma estrutura de árvore. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

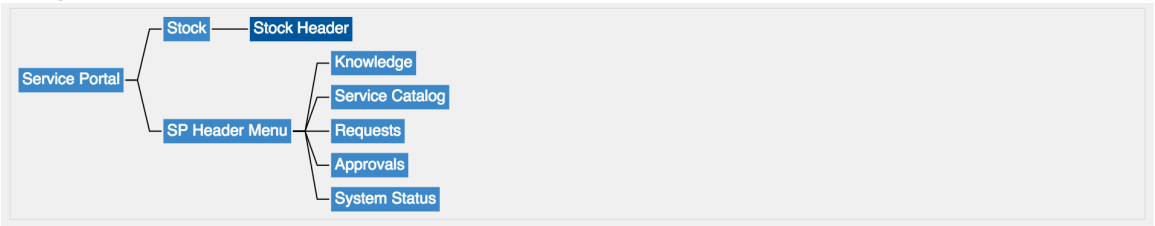
Widget Mapa de página SP



Widget Mapa do Portal SP

O widget Mapa do portal exibe seu portal em uma estrutura de árvore.

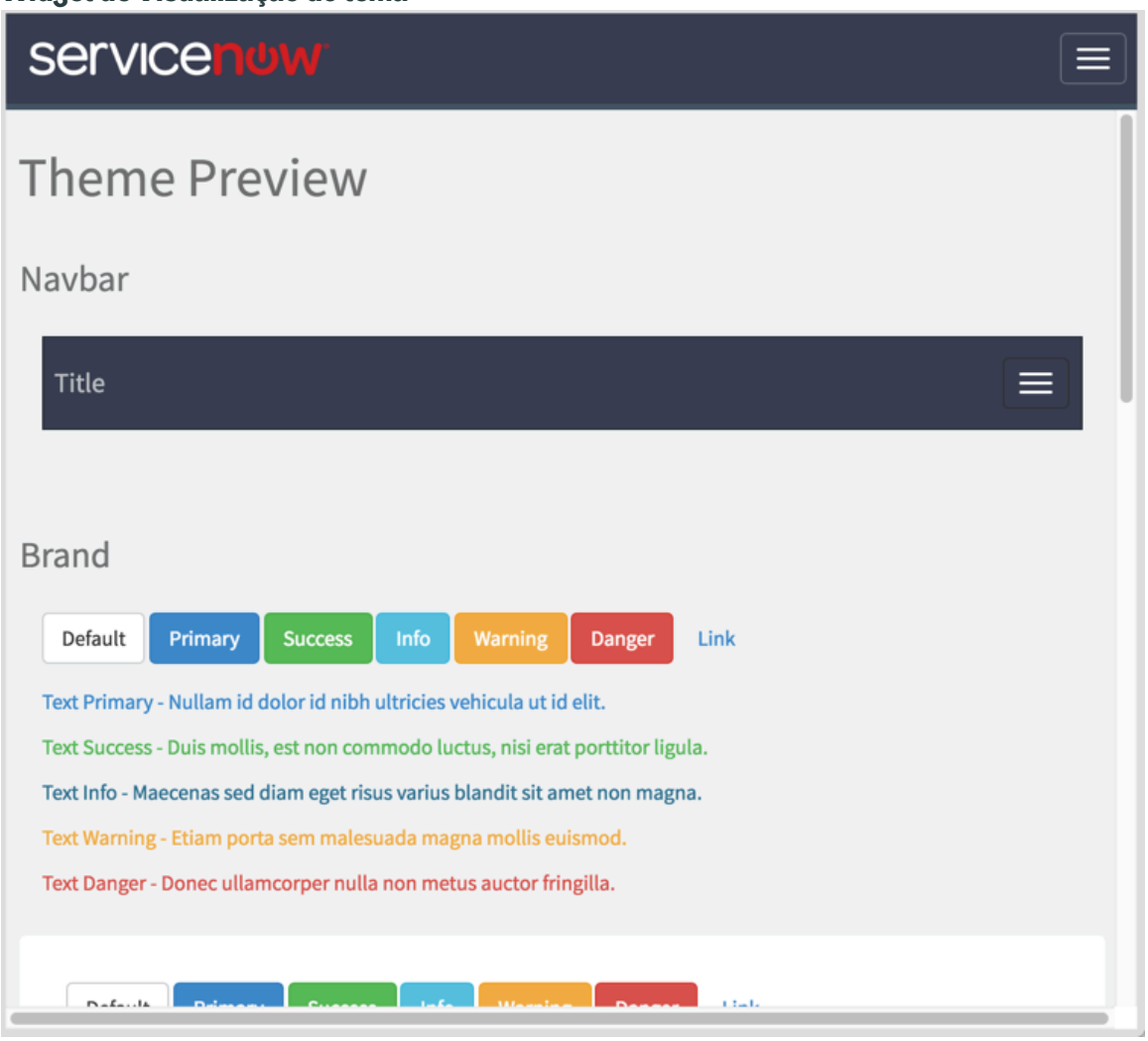
Widget Mapa do Portal SP



Widget de Visualização do tema

O widget Visualização do tema aparece no Editor de identidade visual e permite que você veja todas as mudanças de tema feitas no portal. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget de Visualização do tema



Tradução automática

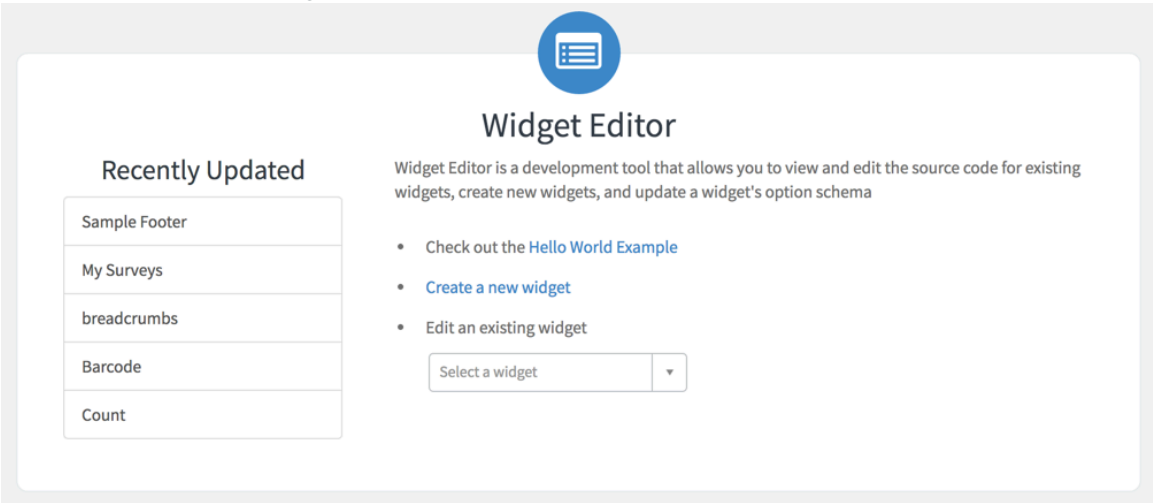
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Painel de edição de widget

O Painel de edição de widget aparece na página principal do Editor de widgets na Configuração do Portal de serviços (**Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Editor de widgets**). Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Use o Painel de edição de widget para exibir widgets que foram atualizados recentemente, criar um widget ou exibir um widget existente.

Painel de edição de widget



Widgets de status de serviço do Portal de serviços

Use os widgets de status do serviço para exibir indisponibilidades atuais, planejadas e históricas de serviços de negócios para os usuários finais.

Os widgets do catálogo de serviços fazem parte do plug-in Status do serviço do Portal de serviços [com.glide.service-portal.service-status], que é ativado automaticamente com o plug-in Portal de serviços para Enterprise Service Management [com.glide.service-portal.esm].

Widget Status do serviço de negócio

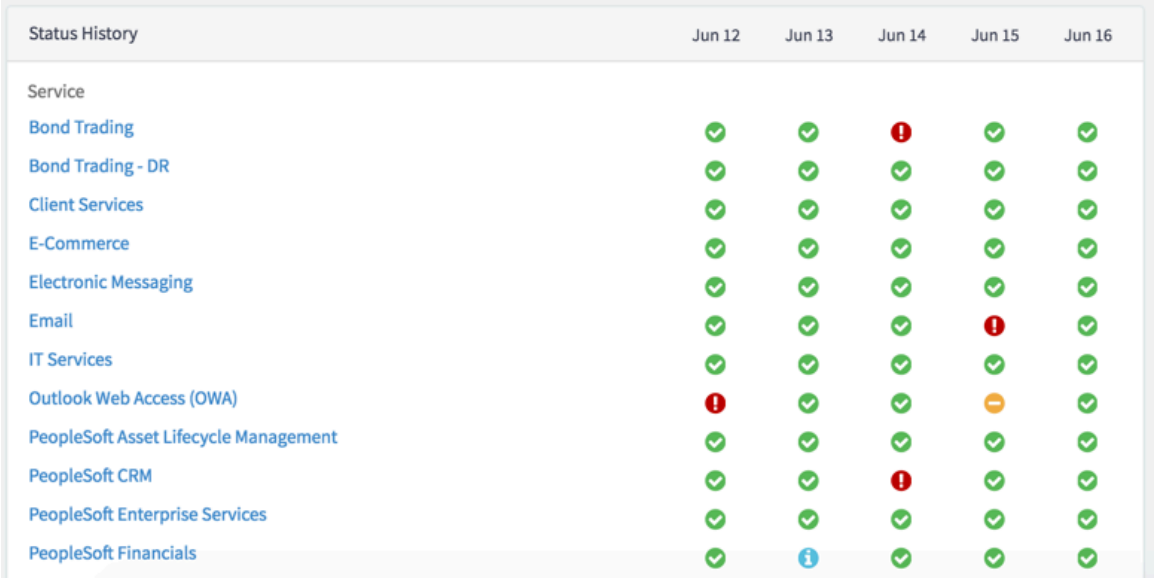
Exiba como os serviços estão sendo executados em seu sistema. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

O widget Status do serviço de negócio extrai informações da tabela cmdb_ci_service. Você pode mudar de onde os dados vêm em uma versão clonada do widget ajustando as configurações no script do servidor de widget.

Tradução automática

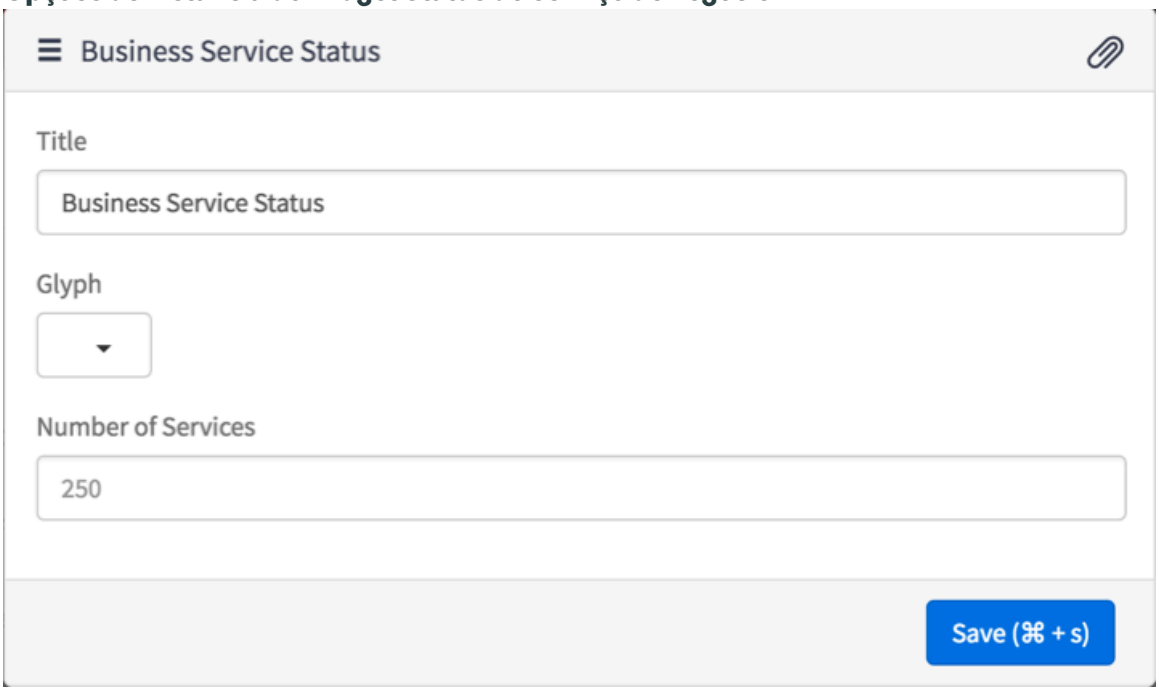
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Status do serviço de negócio



Opções de instância

Opções de instância do widget Status do serviço de negócio



Campos de opção de instância

Campo	Descrição
Título	Nome do widget. Aparece somente no cabeçalho das opções de instância do widget, não é voltado para o usuário. Para mudar o título da lista de serviços, clone e edite o HTML do widget.
Glifo	Ícone do widget. Isso não é voltado para o usuário.
Número de serviços	O número de serviços exibidos no widget. O número padrão é 250.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

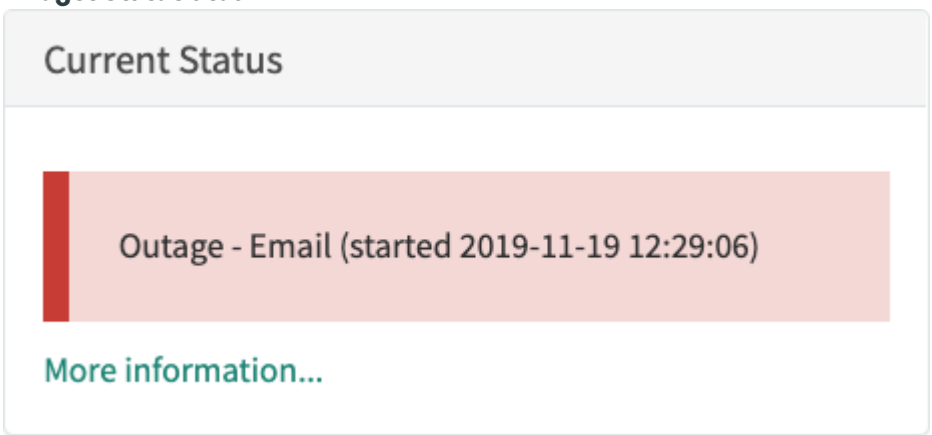
Widget Status atual

O widget Status atual exibe todos os problemas relatados no sistema. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

O widget Status atual verifica a tabela Indisponibilidades [cmdb_ci_outage] para ver se o sistema está enfrentando indisponibilidades.

Os responsáveis pelo serviço e os gerentes da central de serviços relatam indisponibilidades planejadas ou não planejadas criando registros de indisponibilidade. Cada registro de indisponibilidade inclui **Começar** e. **Fim** campos para indicar a duração da indisponibilidade. . **Fim** o tempo é posterior ou vazio, então a indisponibilidade ainda está em andamento. O widget Status atual exibe todas as indisponibilidades em andamento.

Widget Status atual



O Status atual exibe indisponibilidades somente para serviços, que são rastreados na tabela Serviços [cmdb_ci_service].

Opções de instância

Use as opções de instância para configurar o widget Status atual para uma página do portal.

Campo	Descrição
Mostrar detalhes da indisponibilidade	Opção para exibir detalhes do registro de indisponibilidade [cmdb_ci_outage].
Autônomo	Opção para remover informações explicativas. Esta opção também adiciona um link para mais informações.

Widget Manutenção planejada

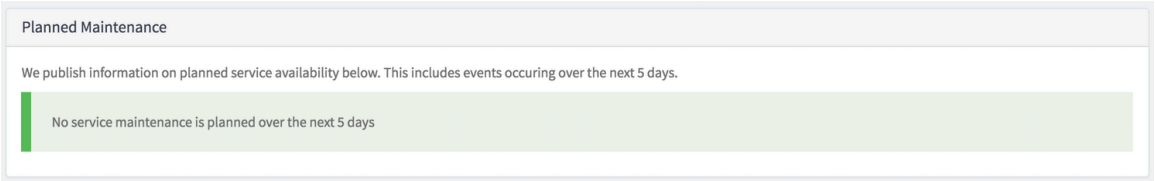
Descreve qualquer manutenção planejada do sistema. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

O widget coleta informações da tabela cmdb_ci_outage. Qualquer manutenção planejada nos cinco dias seguintes aparece no widget Manutenção planejada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Manutenção planejada



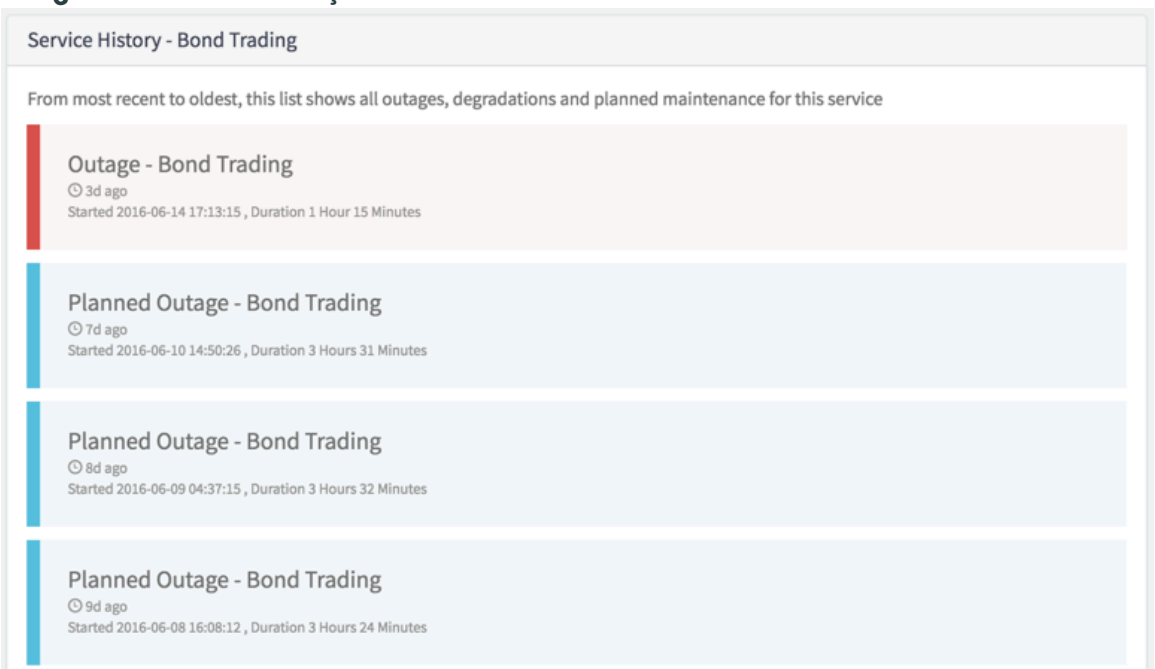
Opções de instância

O widget Manutenção planejada não tem opções de instância incluídas.

Widget Histórico de serviços

Exibe o histórico do status do serviço específico. Por exemplo, se o widget Trading de títulos tiver um histórico de indisponibilidades ou degradações planejadas, o widget exibirá aqueles com um esquema de cores variado para diferenciar o tipo de indisponibilidade. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget Histórico de serviços



Tradução automática

Opções de instância

O widget Histórico de serviços não inclui opções de instância.

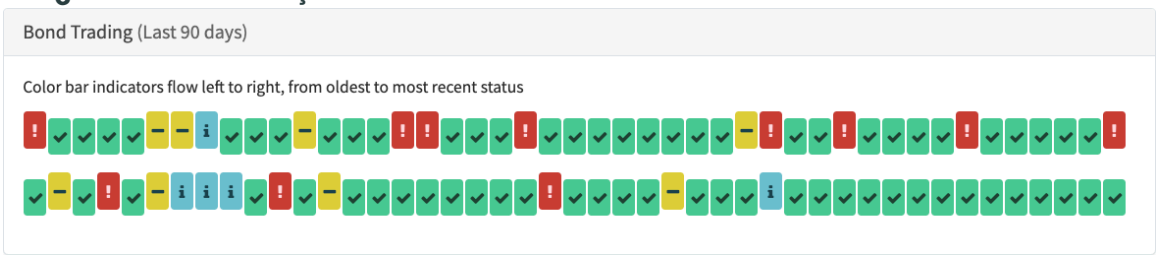
Widget Status do serviço

O widget Status do serviço fornece uma representação visual da disponibilidade do serviço nos últimos três meses. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

O widget Status do serviço exibe o histórico de disponibilidade de serviço para um serviço da tabela Serviços [cmdb_ci_service]. O widget usa o URL da página para determinar qual serviço representar.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Status do serviço



Cada cápsula representa um dia. Cada cor está correlacionada a um tipo de disponibilidade de serviço. Para incluir detalhes adicionais ao passar o mouse sobre uma cápsula, como o número da tarefa ou a descrição resumida, você deve clonar o widget e editar o script do servidor.

Cor	Disponibilidade de serviço
Verde	Nenhum problema
Azul	Manutenção planejada
Amarelo	Degradação do serviço
Vermelho	Indisponibilidade

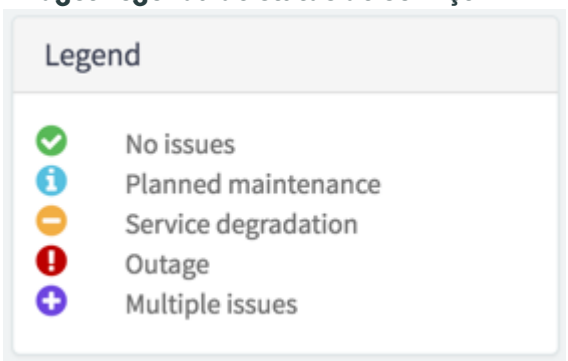
Opções de instância

O widget Status do serviço não tem opções de instância incluídas.

Widget Legenda do status do serviço

Use simultaneamente com o widget Histórico de status para mostrar o que os ícones no widget Histórico de status significam. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget Legenda do status do serviço



Opções de instância

O widget Legenda do status do serviço não tem opções de instância incluídas.

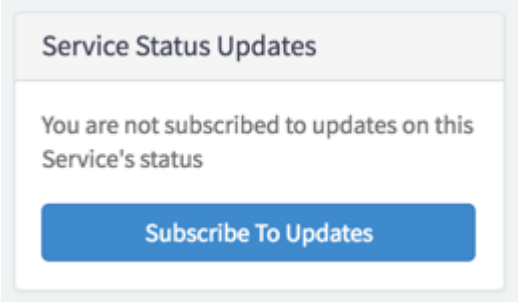
Widget Assinatura de status do serviço

Usado em conjunto com o widget de status do serviço. Os usuários assinam para receber atualizações sobre o status do serviço. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Assinatura de status do serviço



Opções de instância

O widget Assinatura de status do serviço não tem opções de instância incluídas.

Configure a ordem de carregamento do widget em Portal de serviços

Configure páginas do portal de serviços para adiar o carregamento dos widgets em uma página. O atraso no carregamento de widgets não essenciais ajuda a melhorar a velocidade de carregamento da página e otimiza o uso de recursos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Designer do portal de serviços** > **Widgets**.
2. Passe o mouse sobre o widget que você deseja adiar o carregamento.
3. Selecione **Formulário** ícone para abrir um novo formulário.
4. Selecione **Marque a caixa de seleção para adiar o carregamento deste widget** caixa de seleção.
5. Preencha os campos no formulário.

Campos de formulário

Campo	Descrição
Em que ordem você quer carregar o widget?	Selecione **Janela de exibição** se você quiser que o widget seja carregado quando ele aparecer na exibição da página. Selecione **Paralelo** para que o widget carregue apenas em breve depois que a página é carregada.
Tipo de dispositivo	Selecione o tipo de dispositivo (desktop, tablet e celular) no qual você deseja adiar os widgets de carregamento.
Avançar configuração de dimensões	Selecione o c marque a caixa para definir a altura e a largura do widget.
Dimensões do marcador de posição	Especifique a altura e a largura do widget em cada um dos tipos de dispositivo selecionados com o seguinte código: `{ "mobile": { "height": "100%", "width": "100%" }, "desktop": {`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição

	<pre>"height": "100px",
	"width": "100%"
	},
	"tablet": {
	"height": "100%",
	"width": "100%"
	}
	}</pre>

Limitar o tamanho do widget ao marcador de posição	Marque a caixa de seleção para manter as dimensões de espaço reservado originais e evitar mudanças de layout.
Modelo de espaço reservado	Defina o carregador de esqueleto personalizado. Um código padrão já está disponível e podem ser editados para personalização.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
O carregamento adiado do widget está habilitado.

Carregamento adiado de Pesquisa com IA ativos em Portal de serviços

Carregamento adiado de Pesquisa com IA em Portal de serviços atrasa o carregamento de determinados Pesquisa com IA ativos até que o conteúdo da página principal seja carregado. Esse atraso ajuda a página a carregar mais rapidamente, melhorando a experiência do usuário no portal. st .

Uma nova propriedade do sistema, *glide.service_portal.ais_defer_load_enable.list*foi adicionado para controlar para quais portais o carregamento adiado é aplicado. Esta propriedade aceita uma lista separada por vírgulas de valores url_sufixo do portal. Por padrão, o carregamento adiado está habilitado para Portal de serviços.

Nota: . web incorporável o recurso está habilitado, carregando o. Pesquisa com IA ativos não podem ser adiados. Em vez disso, eles são carregados junto com os outros widgets na página do portal.

Configurando a pesquisa em um portal

Portal de serviços exibe dados de resultados de pesquisa em um widget na página de pesquisa. Para tornar os dados pesquisáveis do Portal de serviços, você pode buscar dados de uma única tabela em seu ServiceNow instância, de vários ServiceNow ou de um site externo.

Mecanismos de pesquisa

Pesquisa com IA

Pesquisa com IA Fornece um mecanismo de pesquisa moderno de nível de consumidor que é mais rápido e mais assistivo do que o mecanismo de pesquisa Zing legado. Os usuários do portal podem encontrar respostas com mais rapidez e facilidade com recursos como preenchimento automático de consultas de pesquisa, suporte a idioma natural e manipulação de erros de digitação. A Pesquisa com IA só é compatível com o Portal de serviços, a Central do funcionário (ESC), o Portal de atendimento ao consumidor e o Portal de atendimento ao cliente. Os portais personalizados devem ser criados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a partir de uma linha de base de um desses portais para ter o recurso de Pesquisa com IA.

Zing

Zing é o mecanismo de pesquisa e indexação de texto legado usado originalmente por Portal de serviços. Por padrão, alguns portais ainda usam este mecanismo de pesquisa.

Análises e sugestões de pesquisa

Gerar sugestões de pesquisa relevantes para os usuários e a análise de pesquisa do monitor para entender o que os usuários estão pesquisando e se eles têm encontrado o que precisam. Pesquisar sugestões é um recurso de ServiceNow AI Platform. Para obter mais informações, consulte Sugestões de pesquisa .

Gerar sugestões de widgets personalizados

Por padrão, as tabelas Eventos de pesquisa [sys_search_event] e Eventos de origem de pesquisa [sys_search_source_event] coletam dados de pesquisa de widgets de pesquisa do sistema de base.Para gerar análise de pesquisa do personalizada Portal de serviços Widgets de pesquisa, use a API GlideSPSearchAnalytics. Para obter mais informações, consulte GlideSPSearchAnalytics .

Recomendações de desempenho

Para evitar a degradação do desempenho e garantir uma experiência de pesquisa rápida para os usuários finais, siga estas recomendações.

- Quando possível, limite as origens de pesquisa para executar somente a consulta necessária. Por exemplo, se uma pesquisa só precisar retornar incidentes ativos, adicione uma condição à origem de pesquisa definida como **[Ativo] [é] [verdadeiro]** . Uma pesquisa que consulta somente incidentes ativos é mais rápida do que uma pesquisa que consulta todos os registros na tabela de incidentes.
- Crie itens de aspecto e consultas mapeadas com no máximo 30 itens de filtro. Para verificar, teste cada origem de pesquisa com uma variedade de palavras-chave como um usuário com permissões baixas.

Nota: Portal de serviços os resultados da pesquisa são exibidos somente como texto. Marcadores HTML, imagens e formatação não são exibidos nos resultados da pesquisa.

Pesquisa com IA em Portal de serviços

Configure a aplicação de ServiceNow Pesquisa com IA para Portal de serviços para que os usuários do portal possam aproveitar os recursos de consulta inteligente e encontrar rapidamente as respostas de que precisam.

Recursos do Pesquisa com IA

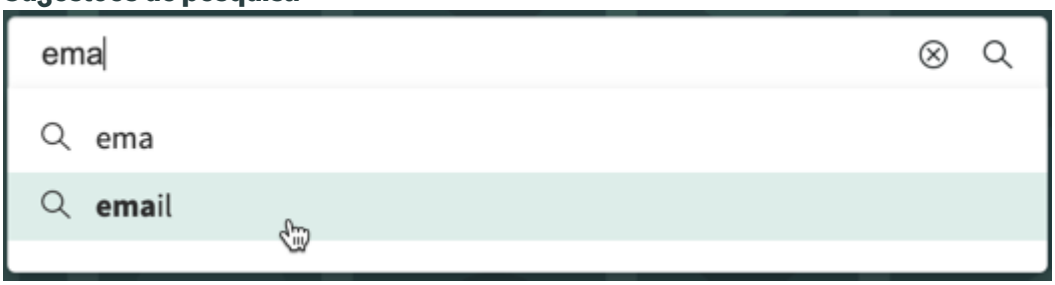
Pesquisa poderosa e flexível

Ao contrário da pesquisa do Zing legada que foi usada em versões anteriores, Pesquisa com IAé mais rápido e mais assistivo. Os usuários do portal podem encontrar respostas com mais rapidez e facilidade com recursos como preenchimento automático de consultas de pesquisa, suporte a idioma natural e manipulação de erros de digitação.

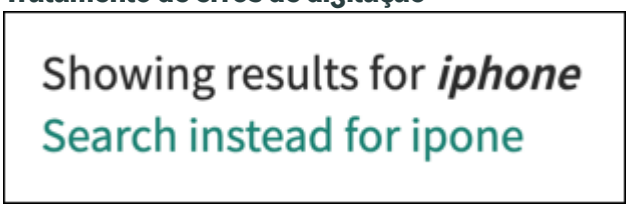
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sugestões de pesquisa



Tratamento de erros de digitação

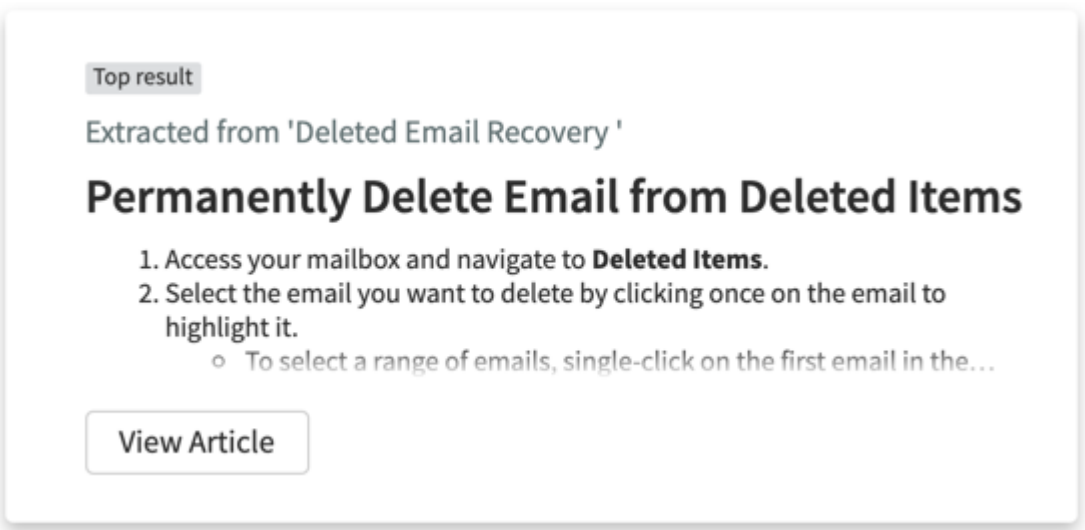


Resultados de pesquisa relevantes e acionáveis

Com Pesquisa com IA habilitado em Portal de serviços, o mecanismo de pesquisa do portal captura informações sobre o usuário, como função, local, departamento, ativos e histórico de pesquisa, e retorna resultados de pesquisa relevantes e personalizados.

Pesquisa com IA também inclui resultados do genius que permitem que os usuários executem ações diretamente na lista de resultados de pesquisa.

Resultado do Genius



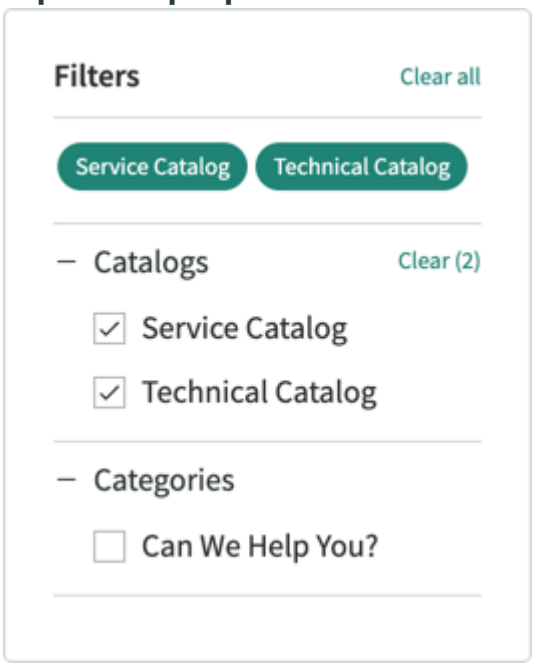
Refinamento da pesquisa inteligente

Os usuários do portal podem refinar os resultados da pesquisa usando filtros dinâmicos e estáticos. Por exemplo, se um usuário pesquisar Mac eles podem usar aspectos para filtrar resultados de pesquisa por hardware ou perfis de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aspectos da pesquisa



Filtros de guia



Para obter mais informações sobre como usar aspectos e guias, consulte Widget de Pesquisa facetada.

Para obter mais informações sobre Pesquisa com IA recursos, consulte Explorar a Pesquisa com IA .

Informações de ativação

Pesquisa com IA é um recurso ServiceNow AI Platform que está ativo por padrão.

Pesquisa com IA está habilitado em Portal de serviços Para todos os clientes novos e zBoot por padrão.

Se você estiver atualizando para Zurich como um cliente existente, Pesquisa com IA está desabilitado em Portal de serviços por padrão. Você pode habilitá-lo atualizando o registro do portal. Para obter mais informações, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços.

Nota: Widgets de pesquisa clonados ou personalizados antes de um upgrade do sistema podem não ser compatíveis com Pesquisa com IA. Você pode resolver esse problema executando um script de correção que reclassifica as instâncias do widget de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Reclassificar widgets de pesquisa clonados ou personalizados.

Configuração do Pesquisa com IA para Portal de serviços

Configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços definindo o seguinte:

Configuração da aplicação de pesquisa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Define as configurações da experiência de pesquisa, como mecanismo de pesquisa, limite de resultados de pesquisa e limite de sugestões. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração da aplicação de pesquisa, consulte Definir as configurações da aplicação de pesquisa .

Configuração dos resultados da pesquisa

Define como os resultados da pesquisa são exibidos. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração de resultados de pesquisa, consulte Definir um conjunto de dados composto .

Você pode mudar a configuração da aplicação de pesquisa ou a configuração dos resultados de pesquisa que seu portal usa atualizando o registro do portal. Para obter mais informações, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços.

Para usar uma aplicação de pesquisa diferente ou uma configuração de resultados de pesquisa para um widget de pesquisa específico, atualize as opções de instância do widget. Pesquisa com IAé usado nos seguintes widgets:

- Widget de Pesquisa da página inicial
- Widget Pesquisa autocompletável
- Widget de Pesquisa facetada
- Widget de Pesquisa da página inicial do catálogo
- Widget de trilhas de conhecimento

Para configurar a carga de resultados de pesquisa para navegar e exibir a página do portal apropriada para uma fonte de dados selecionada, defina uma ação de resultados da Pesquisa com IA. Para obter mais informações, consulte Defina uma ação de resultados da Pesquisa com IA.

Você pode configurar os botões de ação nos resultados do Genius definindo um Entity View Action Mapping(EVAM). Para obter mais informações, consulte Defina uma ação do EVAM .

Você pode personalizar a aparência do Pesquisa com IA experiência em Portal de serviços Atualizando as variáveis CSS relevantes. Para obter mais informações sobre essas variáveis, consulte Tema para Pesquisa com IA em Portal de serviços.

Navegadores compatíveis

Com Pesquisa com IA habilitado em Portal de serviços, os usuários devem fazer login com um navegador moderno, como Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge(Cromo) ou Apple Safari.

Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços

Habilite e defina Pesquisa com IA em seu portal.

Antes de Iniciar

A Pesquisa com IA só é compatível com Portal de serviços, Central do funcionário(ESC), Portal de atendimento ao consumidor, Portal de negócios e Portal de atendimento ao cliente. Os portais personalizados devem ser criados a partir de uma linha de base de um desses portais para ter o recurso de Pesquisa com IA. . `glide.service_portal.enable_ais_portal.allow_list`a propriedade contém uma lista de portais de linha de base compatíveis.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Pesquisa com IA está habilitado em Portal de serviços Para todos os clientes novos e zBoot por padrão.

Se você estiver atualizando para Zurich como um cliente existente, Pesquisa com IA está desabilitado em Portal de serviços por padrão. Você pode habilitá-lo atualizando o registro do portal.

Se você sair Pesquisa com IA desabilitado, o portal usa a experiência de pesquisa legada.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Portais** e abra um registro do portal.
2. No formulário, selecione **Habilitar Pesquisa com IA**.
3. No campo **Aplicação de pesquisa**, selecione a configuração da aplicação de pesquisa a ser usada no portal.

   Uma configuração de aplicação de pesquisa define as configurações da experiência de pesquisa, como o mecanismo, o limite de resultados de busca e limite de sugestões. Uma configuração de aplicação de pesquisa é selecionada por padrão, mas você pode selecionar uma configuração diferente, se necessário.

   Para obter mais informações sobre como definir uma configuração da aplicação de pesquisa, consulte Definir as configurações da aplicação de pesquisa .
4. No campo **Configuração dos resultados de pesquisa**, selecione a configuração dos resultados de pesquisa a ser usada no portal.

   Uma configuração de resultados de pesquisa define como os resultados da pesquisa são exibidos. Uma configuração dos resultados de pesquisa é selecionada por padrão, mas você pode selecionar uma configuração diferente, se necessário.

   Para obter informações sobre como definir a configuração dos resultados de pesquisa, consulte Criar uma definição do EVAM .
5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Pesquisa com IA está habilitado em todo o portal. Funcionários ou clientes podem usar Pesquisa com IA na próxima vez que eles fizerem login.

A lista relacionada Fontes de pesquisa está oculta no registro do portal. Agora você define as origens de pesquisa no Pesquisa com IA aplicação. Para obter mais informações, consulte Definir fontes de pesquisa .

Para usar Pesquisa com IA para artigos de conhecimento, você pode manter o padrão **Bases de conhecimento** fonte de pesquisa ou selecione uma personalizada.

Nota: Se você estiver enfrentando problemas usando Pesquisa com IA para artigos de conhecimento, verifique se o perfil de pesquisa associado está vinculado a uma fonte de pesquisa de bases de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Vincular uma fonte de pesquisa a um perfil de pesquisa .

O que Fazer Depois

Widgets de pesquisa clonados ou personalizados antes de um upgrade do sistema podem não ser compatíveis com Pesquisa com IA. Você pode resolver esse problema executando um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

script de correção que reclassifica as instâncias do widget de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Reclassificar widgets de pesquisa clonados ou personalizados.

Reclassificar widgets de pesquisa clonados ou personalizados

Widgets de pesquisa clonados ou personalizados antes de um upgrade do sistema podem não ser compatíveis com Pesquisa com IA. Você pode resolver esse problema executando um script de correção que reclassifica as instâncias do widget de pesquisa.

Antes de Iniciar

1. Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços
2. Execute o Analisador de portal para identificar todos os widgets de pesquisa clonados ou personalizados. Para obter mais informações, consulte Obtenha uma lista de widgets por página.
3. Para cada widget de pesquisa clonado ou personalizado, copie o valor sys_id de cada instância de widget associada ao widget.
4. Para cada widget de pesquisa clonado ou personalizado, certifique-se de que o widget e suas instâncias de widget correspondentes tenham o mais recente Pesquisa com IA código do widget de pesquisa do sistema de base.

> ⚠ **Aviso:** Execute o script de correção somente depois de atualizar todos os widgets de pesquisa clonados ou personalizados. Se você executar o script de correção sem atualizar primeiro o código do widget, os widgets não poderão aceitar o. Pesquisa com IA codificar mais tarde.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você não puder usar Pesquisa com IA em Portal de serviços, talvez seja necessário reclassificar seus widgets de pesquisa clonados ou personalizados. Você pode executar o. **Reclassificando widgets de pesquisa** script de correção, que reclassifica instâncias de widget para `sp_instance_ais` classe.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Na lista, localize e abra o registro chamado **Reclassificando widgets de pesquisa** .
3. No formulário, atualize o script para definir quais instâncias de widget reclassificar.
   Cole o valor sys_id de cada instância do widget de pesquisa na matriz. Por exemplo, você inseriria os valores sys_id da seguinte forma:

```
var instances = ["sys_id_1", "sys_id_2"];
```

4. Salve o formulário.
5. Selecione **Executar script de correção** .

Defina uma ação de resultados da Pesquisa com IA

Configure qual página do portal será aberta quando um resultado for selecionado na lista de resultados da pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta configuração é necessária para botões de ação do cliente UXF nos resultados do Genius ou nos cartões de resultados de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se a ação estiver sendo implementada como um script de servidor, o script será executado pelo widget de pesquisa. As mensagens de notificação definidas no script do servidor são exibidas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Pesquisa com IA** > **Ação de resultados da pesquisa** e selecione **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Descrição resumida	Uma descrição exclusiva da ação de resultados de pesquisa.
Portal(is) de serviços	Portais nos quais a ação de resultados de pesquisa aparece. Se deixada em branco, a ação de resultados da pesquisa aparecerá em todos os portais ativos.
Fonte da Pesquisa com IA	Conteúdo que os usuários do portal podem pesquisar, incluindo tabelas na instância ou fontes de dados externas. Para obter mais informações, consulte Definir fontes de pesquisa .
Nome da ação	Nome da atribuição de ação. Somente as ações de navegação são compatíveis com a seleção de um resultado de pesquisa em portais.
Aplicação	Escopo da aplicação da ação de resultados de pesquisa.
Ativo	Opção para ativar a ação de resultados da pesquisa.
Ordem	Prioridade que a ação de resultados de pesquisa assume sobre outras ações com a mesma configuração. Para dar prioridade mais alta a uma ação, insira um número menor. Se duas ações tiverem a mesma ordem, a ação mais antiga terá prioridade.
Página do portal	Página em que é aberta quando um resultado da fonte de pesquisa é selecionado na lista de resultados de pesquisa.
Parâmetros de consulta de carga	Parâmetros de consulta a serem aplicados ao URL. ○ No primeiro menu suspenso, selecione os campos de carga que correspondem ao selecionado **Nome da ação** . **Nota:** Você pode encontrar os campos de carga abrindo o registro referenciado em **Nome da ação** campo. Em seguida, no registro Atribuição de ação, abra o registro referenciado em **Especifique a ação do cliente** campo. . **Carga** O campo no registro Definição de carga da ação especifica os campos usados. ○ No próximo campo, insira o parâmetro de consulta a ser usado na URL.
Parâmetros de consulta adicionais	Parâmetros de consulta personalizados a serem usados além dos parâmetros de consulta de carga útil. Por exemplo, para adicionar `sp` como parâmetro de consulta, você deve inserir `exibir` e. `sp` em **Nome** e. **Valor** campos, respectivamente.

3. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma inclusão de CSS para substituir o tema Pesquisa com IA em Portal de serviços

Substituir tema para Pesquisa com IA em Portal de serviços para corresponder à identidade visual da sua empresa.

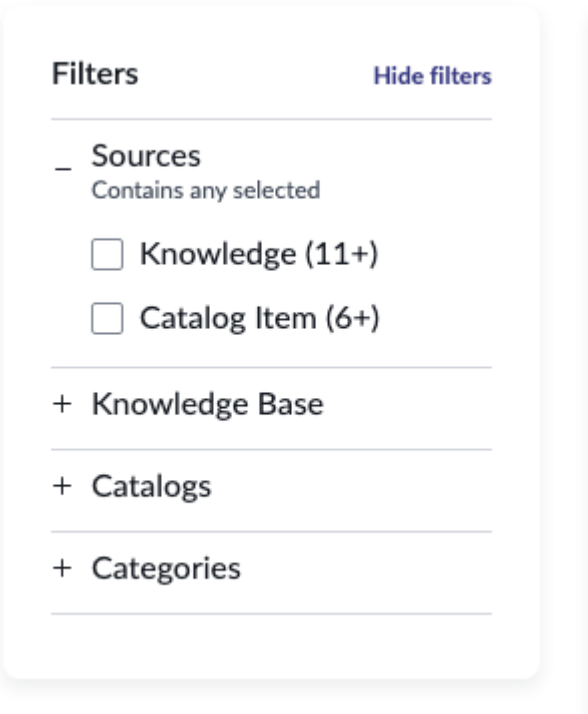
Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um exemplo de recursos de estilo de Pesquisa com IA em Portal de serviços este procedimento remove as bordas ao redor do filtros de pesquisa . Você pode estilizar vários outros recursos usando variáveis CSS adicionais. Para obter mais informações sobre essas variáveis, consulte Tema para Pesquisa com IA em Portal de serviços.

Filtros de pesquisa : Remova as bordas de linha ao redor dos filtros de pesquisa.



Procedimento

1. Crie um registro de folha de estilos.

   a. Insira `sp_css.do` No Navegador de filtros.

   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Folha de estilos

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para sua folha de estilos. Por exemplo, sp_ais.css.
CSS	Campo do seu código CSS. Insira este código e personalize as variáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para remover a borda do painel de filtros de pesquisa, cole este código e personalize conforme desejado. `sn-search-facets { --now-color--divider-tertiary: 0px !important; }`
Aplicação	Aplicação à qual esta folha de estilos se aplica. Global significa que a folha de estilos se aplica a todas as aplicações.

c. Selecione **Enviar**.

2. Crie um registro de inclusão de CSS.

a. Insira `sp_css_include.do` no navegador de filtros.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de inclusão de CSS

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do registro de inclusão de CSS.
Origem	Origem da inclusão de CSS. Selecione **Folha de estilos** .
Folha de estilos	A folha de estilos que você deseja incorporar com este formulário de inclusão de CSS. Selecione a folha de estilos que você criou na etapa 1.
Aplicação	Aplicação à qual este registro de inclusão de CSS se aplica. Global significa que a inclusão de CSS se aplica a todas as aplicações.
Carregamento lento	Opção para carregar a inclusão CSS de forma assíncrona para melhorar o tempo de carregamento da página. Esta opção deve ser definida com o mesmo valor para todas as inclusões CSS de um tema. Habilitar o carregamento assíncrono somente para algumas inclusões CSS associadas a um tema não é recomendado. **Nota:** Habilitando **Carregamento lento** não é recomendado para portais com atualização de conteúdo sem estilo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O CSS inclui com **Carregamento lento** habilitados estão listados em **Inclusões de CSS de carregamento lento** lista relacionada no registro do tema.

3. Insira sua substituição de CSS no formulário de folhas de estilo e substitua o tema que é aplicado à sua IU.

   a. Insira `m2m_sp_theme_css_include` no navegador de filtros.

   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Planilhas de estilos

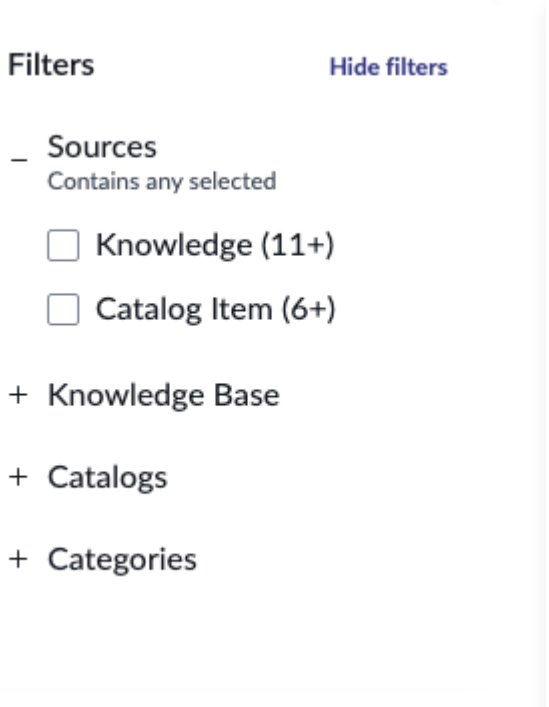
Campo	Descrição
Ordem	Um número inteiro que prioriza a incorporação desta folha de estilos em relação a outras folhas de estilos. Quanto menor o número, mais alto na lista. A prática típica é fazer esses números centenas, por exemplo, 100, 200, 300, e 400, para que você possa colocar novos ícones entre os existentes no futuro.
Inclusão de CSS	Inclusão de CSS que inclui as substituições que você criou nas etapas anteriores.
Aplicação	Aplicação à qual esta folha de estilos se aplica. Global significa que a folha de estilos se aplica a todas as aplicações.
Tema	Tema aplicado à IU que você deseja substituir.

   c. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
As bordas ao redor do os filtros de pesquisa são



removidos .

Tema para Pesquisa com IA em Portal de serviços

Você pode personalizar a aparência do Pesquisa com IA experiência em Portal de serviços Atualizando as variáveis CSS relevantes.

As seguintes variáveis CSS controlam a aparência do Pesquisa com IA recursos em Portal de serviços. Para obter mais informações sobre Pesquisa com IA recursos, consulte Usando a Pesquisa com IA .

Você pode editar essas variáveis no **Variáveis CSS** Campo de um registro de Tema [sp_theme]. Você também pode configurar essas variáveis com uma inclusão de CSS associada a um tema de portal. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Crie um tema de portal
- Crie uma inclusão de CSS para substituir o tema Pesquisa com IA em Portal de serviços

Variável	Valor padrão	Descrição
`now-sp-font-family-sans-serif`	"SourceSansPro", Helvetica, Arial, sans-serif	Família de fontes para todos os textos.
`now-sp-color--text-primary`	cinza escuro	#Cor das##guias não selecionadas, do texto do botão Resultado do Genius, da cor do texto de acerto, dos ícones de resultado#e do texto do item da lista suspensa da barra de pesquisa e da cor do ícone.
`now-sp-display-type--secondary--color`	cinza escuro	A cor do texto do título nos resultados da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variável	Valor padrão	Descrição
now-sp-display-type--teciário--color	cinza escuro	A cor do snippet de texto nos resultados da pesquisa.
agora-sp-color--neutro-12	cinza escuro	#Cor do ícone expandida (divisa) dos aspectos na exibição para celular.
now-sp-global-border-radius	4px	#Cantos arredondados dos resultados de pesquisa que afetam o painel de conteúdo e não os cartões de resultado de pesquisa. Esta variável também afeta os resultados do Genius, os botões nos resultados do Genius e os realces do plano de fundo do ícone da barra de pesquisa. Esta variável não afeta os aspectos.
now-sp-color--focus-ring	marca-primária	Cor de foco das guias.
now-sp-tabs--selected--color	marca-primária	Cor do texto da guia selecionada. Não inclui ao passar o mouse.
now-sp-tabs--color--hover	marca-primária	Cor do texto de todas as guias quando o mouse é passado.
now-sp-tabs--border-color	sp-b-border-color	Cor sublinhada das guias.
now-sp-tabs--selected--background-color	marca-primária	Cor de sublinhado da guia selecionada.
now-sp-heading--title-primary--color	cinza escuro	Rótulo Filtros de cor.
now-sp-checkbox-label--color	cinza escuro	Cor do item do filtro (rótulo da caixa de seleção).
agora-sp-button--primary--bare--color	link-color	**Limpar tudo** e. **Limpar** cor do link no filtro de aspectos.
now-sp-button--primary--bare--color--active	link-color	**Limpar tudo** e. **Limpar** cor do link no filtro de aspectos ao clicar.
now-sp-button--primary--bare--color--hover	link-hover-color	**Limpar tudo** e. **Limpar** cor do link no filtro de aspectos ao passar o mouse.
now-sp-pill--selected--background-color	marca-primária	Plano de fundo da cápsula de filtro selecionado.
now-sp-pill--selected--border-color	marca-primária	#Cor da borda da cápsula de filtro selecionada.
now-sp-button--secondary--background-color	padrão-bg	Fundo do botão Resultado do Genius.
now-sp-button--secondary--color	padrão-color	#Cor do texto do botão Resultado do Genius.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variável	Valor padrão	Descrição
now-sp-button--secondary--border-color	padrão-border	Cor da borda do botão Resultado do Genius.
now-sp-button--secondary--background-color--hover	escuro (10%)	Cor de fundo do botão Resultado do Genius ao passar o mouse.
now-sp-button--secondary--color--hover	padrão-color	#Cor do texto do botão Resultado do Genius ao passar o mouse.
now-sp-button--secondary--border-color--hover	escuro(btn-default-border, 12%)	#Borda do botão Resultado do Genius ao passar o mouse.
now-sp-button--secondary--background-color--active	escuro (10%)	Fundo do botão Resultado do Genius ao clicar.
now-sp-button--secondary--color--active	padrão-color	Cor do texto do botão Resultado do Genius ao clicar.
now-sp-button--secondary--border-color--active	escuro(btn-default-border, 12%)	Cor da borda do botão Resultado do Genius ao clicar.
agora-sp-highlighted-value--terciário--color	cinza escuro	Cor do texto do marcador do resultado principal do resultado do Genius.
now-sp-button--border-radius	now-sp-global-border-radius	Diferencia o raio dos botões de botão e de bastão de pesquisa.
now-sp-container--border-radius	now-sp-global-border-radius	Raio da borda para cartões de resultado de pesquisa, cartões de resultado do Genius e contêiner de resultados de pesquisa. Não afeta a borda entre resultados individuais.
now-sp-button--primary-negative--background-color	btn-primary-bg	#Cor de fundo do botão Genius no modal de confirmação da ação do EVAM.
now-sp-button--primary-negative--border-color	btn-primary-border	Cor da borda do botão Genius no modal de confirmação da ação do EVAM.
now-sp-button--primary-negative--background-color--hover	escuro (btn-primary-bg, 10%)	Cor de fundo do botão Genius ao passar o mouse no modal de confirmação da ação do EVAM.
now-sp-button--primary-negative--border-color--hover	escuro (btn-primary-border, 12%)	Cor da borda do botão Genius ao passar o mouse dentro da confirmação.
now-sp-button--primary-negative--background-color--active	escuro (btn-primary-bg, 10%)	#Cor de fundo do botão Genius ao clicar dentro do modal de confirmação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variável	Valor padrão	Descrição
now-sp-button--primary-negative--border-color--active	escuro (btn-primary-border, 12%)	Cor da borda do botão Genius ao clicar dentro do modal de confirmação.
now-sp-button--primary--background-color	btn-primary-bg	Cor de fundo do filtro selecionado (cápsula).
now-sp-button--primary--border-color	btn-primary-border	Cor da borda do filtro selecionado (cápsula)
now-sp-button--primary--color	primary-color	Cor do filtro selecionado (cápsula).
now-sp-button--primary--background-color--hover	escuro (btn-primary-bg, 10%)	#Cor de fundo do filtro selecionado (cápsula) ao passar o mouse.
now-sp-button--primary--border-color--hover	escuro (btn-primary-border, 12%)	Cor da borda do filtro selecionado (cápsula) ao passar o mouse.
now-sp-button--primary--background-color--active	escuro (btn-primary-bg, 10%)	Cor de fundo do filtro selecionado (cápsula) ao clicar.
now-sp-button--primary--border-color--active	escuro (btn-primary-border, 12%)	Cor da borda do filtro selecionado (cápsula) ao clicar.
now-sp-rem-fator	5	A mesma variável que *--classicsponlydonotuse--rem-multipy* . **Nota:** Não é sugerido usar esta variável.

Zing pesquisa em Portal de serviços

Portal de serviços a pesquisa oferece suporte ao ServiceNow Indexação de texto Zing e mecanismo de pesquisa. Zing permite indexar e pesquisar dados de registro por tabela e é criado inteiramente com ServiceNow e implementados no modelo relacional.

Para tornar os dados pesquisáveis do Portal de serviços, você cria fontes de pesquisa que buscam dados de uma única tabela em seu ServiceNow instância, de vários ServiceNow ou de um site externo.

Pesquisar fontes

Uma fonte de pesquisa é um registro que descreve o comportamento e a origem dos dados pesquisáveis. Uma origem de pesquisa define:

- De onde recuperar dados de pesquisa.
- Se as sugestões de pesquisa podem preencher o campo de pesquisa com base na entrada do usuário.
- Como uma entrada de pesquisa é exibida na página de resultado de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As fontes de pesquisa têm configurações simples e avançadas.

Simples

Defina uma tabela no seu ServiceNow instância como uma fonte de dados pesquisáveis. Para saber mais, consulte Defina uma origem de pesquisa.

Quando você cria uma origem de pesquisa simples, Portal de serviços usa as configurações do mecanismo de pesquisa definidas em sua instância. Para saber mais, consulte Indexação de texto Zing e mecanismo de pesquisa .

Avançado

Defina um script de busca de dados para retornar dados. Um script de busca de dados é executado no servidor e retorna uma matriz de resultados para o widget de pesquisa. Este método é mais complexo, mas oferece poder completo sobre como uma pesquisa é executada. Você não está limitado a consultar tabelas únicas em ServiceNow e podem definir um script que busca dados de várias tabelas ou de qualquer lugar na web. Para saber mais, revise Tutorial: Configurar uma fonte de pesquisa de base de conhecimento externa.

Nota: Os aspectos de pesquisa podem não se comportar como esperado se integrados a uma fonte de pesquisa avançada que consulta dados de um site que não seja ServiceNow.

Grupos de índice de texto

Um grupo de índice de texto define como os usuários veem os resultados de pesquisa. Por exemplo, combine resultados de pesquisa de várias origens ou defina o peso de determinados campos. Grupos de índice de texto são um recurso de ServiceNow AI Platform. Para saber mais, consulte Configurar várias tabelas para indexação e pesquisa .

Associe um portal a um grupo de índice de texto para criar regras de pesquisa comuns e combinar resultados de pesquisa de todas as fontes de pesquisa no grupo. Se você tiver uma origem de pesquisa ou portal personalizado, considere se deseja usar o grupo de índice de texto **portal_index_group** do sistema de base ou criar seu próprio grupo de índice de texto. O grupo de índice de texto do sistema de base inclui a tabelas Itens do catálogo e Conhecimento. Quando um usuário pesquisa um item em Portal de serviços, ele vê os resultados combinados dessas tabelas.Para adicionar um grupo de índice a um portal, consulte Adicione um grupo de índice de texto a um portal.

Nota: Os grupos de índice de texto não são compatíveis com fontes de pesquisa externas.

Sugestões de pesquisa e pesquisa autocompletável

As sugestões de pesquisa substituem a pesquisa autocompletável em Portal de serviços. Atualize a propriedade do sistema `glide.service_portal.search_as_you_type_behavior` para mudar este comportamento.Para obter mais informações, consulte Habilitar e desabilitar sugestões de pesquisa . Portal de serviços os widgets de pesquisa usam automaticamente qualquer recurso habilitado.

Aspectos da pesquisa

Permita que os usuários finais filtrem os resultados da pesquisa para obter um conjunto de resultados mais significativo. Os aspectos podem retornar resultados com base em:

- Campos em uma tabela como **Ativo** ou **Autor** .
- Condições de consulta, como **[Atualizado][Depois][Semana passada]** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Defina somente aspectos de pesquisa para campos indexados. Campos que não são indexados podem levar mais tempo para retornar os resultados e não são otimizados para uma experiência de pesquisa rápida. Saiba mais: Configure uma tabela para indexação e pesquisa .

Os aspectos de pesquisa são renderizados no widget Pesquisa de aspectos na página sp_search. Em novas instâncias, os aspectos de pesquisa são habilitados por padrão. Se estiver atualizando de uma versão anterior, habilite os aspectos de pesquisa ativando um registro na tabela Mapas de rota de página [sp_page_route_map].Consulte Habilitar aspectos de pesquisa.

Simples

Permita que os usuários finais refinem os resultados da pesquisa para uma origem de pesquisa simples. Você pode criar aspectos para uma origem de pesquisa de tabela que retorna resultados com base em valores de campos ou condições de consulta. Consulte Adicione aspectos a uma origem de pesquisa simples.

Avançado

Defina aspectos para origens de pesquisa avançada usando **Script de geração de aspecto** no registro de origem de pesquisa. Use APIs de aspecto para criar aspectos e atribuir ServiceNow itens de aspecto ou consultas mapeadas para o aspecto.

API	Uso
SPScriptedFacetService - Com escopo	Cria um aspecto de escolha única ou múltipla.
SPScripptedFacet - Com escopo	Define itens de aspecto, filtros ou consultas mapeadas para o aspecto.

Defina uma origem de pesquisa

Configure uma fonte de pesquisa básica para consultar dados de uma tabela de instância ou configurar um script de busca de dados avançada para consultar dados em várias tabelas e fontes de dados ou para extrair dados de qualquer lugar na Web.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na IU da plataforma, navegue até **Portal de serviços** > **Portais** e selecione o portal ao qual você deseja adicionar fontes de pesquisa.
2. Em **Fontes de pesquisa** lista relacionada, clique em **Novo** para adicionar uma fonte de pesquisa.
3. Defina os campos no **Origem da pesquisa** formulário.

Formulário Origem da pesquisa

Campo	Descrição
Nome	O valor de exibição da categoria de pesquisa.
ID	O ID do registro. O valor deve ser exclusivo e não deve incluir espaços ou caracteres especiais.
Aplicação	O escopo da origem de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Funções	Se o plug-in Suporte a critérios do usuário do Portal de serviços não estiver habilitado, defina as funções do usuário para acessar esta fonte de pesquisa.
Modelo de página de pesquisa	O modelo HTML que exibe os resultados da pesquisa. Se estiver definindo uma origem de pesquisa básica, você não precisará mudar o modelo padrão. Para obter um exemplo de um modelo modificado, consulte Tutorial: Configurar uma fonte de pesquisa de base de conhecimento externa.

4. Preencha os campos no **Fonte de dados** guia.

Campo	Descrição
É fonte com script	Adiciona um script avançado de busca de dados. Se estiver configurando uma tabela de instância como a fonte de dados, não marque esta opção.
Script de obtenção de dados	Script que define o endpoint e as chamadas de API para buscar dados. Este campo só fica visível quando **Origem com script** selecionado. Para obter um exemplo de script de busca de dados, consulte Tutorial: Configurar uma fonte de pesquisa de base de conhecimento externa. **Nota:** Se estiver definindo um script de geração de aspecto, injete o objeto de aspecto no script de obtenção de dados e atualize o script para gerar dados para cada item de aspecto. Para obter um exemplo, consulte as origens de pesquisa da Base de conhecimento e do Catálogo de serviços. Os aspectos de pesquisa podem não se comportar como esperado se integrados a uma fonte de pesquisa avançada que consulta dados de um site que não seja ServiceNow.
Script de geração de aspecto	Script que define aspectos de pesquisa para uma origem de pesquisa com script. Permita que os usuários finais filtrem os resultados da pesquisa para obter um conjunto de resultados mais significativo.Este campo só fica visível quando **Origem com script** selecionado. **Nota:** Se estiver definindo um script de geração de aspecto, injete o objeto de aspecto no script de obtenção de dados e atualize o script para gerar dados para cada item de aspecto. Para obter um exemplo, consulte as origens de pesquisa da Base de conhecimento e do Catálogo de serviços. Os aspectos de pesquisa podem não se comportar como esperado se integrados a uma fonte de pesquisa avançada que consulta dados de um site que não seja ServiceNow.
Tabela	Selecione uma tabela na lista da qual você deseja extrair seus resultados. Você pode selecionar qualquer tabela na plataforma. Por exemplo, Usuário [sys_user] ou Conhecimento [kb_knowledge]. **Nota:** Somente tabelas indexadas retornam resultados de pesquisa. Saiba mais: Configure uma tabela para indexação e pesquisa .

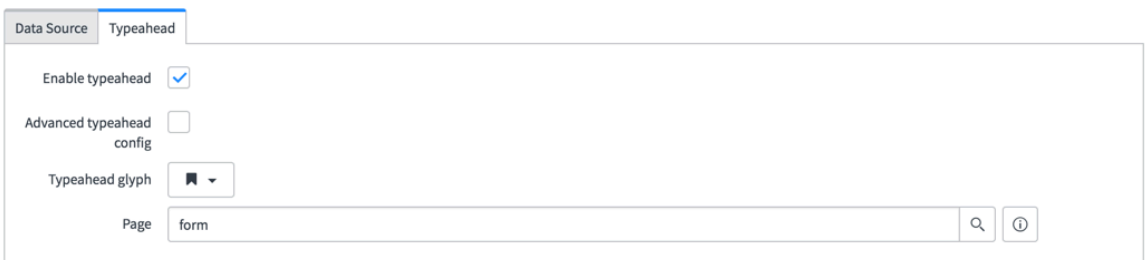
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Condições	Filtra os resultados com base em condições definidas. Por exemplo, Ativo é verdadeiro.
Campo de exibição primário	Selecione qual campo você deseja exibir na página de resultados da pesquisa. Por exemplo, Nome.
Campos de exibição	Selecione campos adicionais para exibir na página de resultados da pesquisa. Por exemplo, ID do usuário, E-mail e Cidade.
Paginar resultados	Pagina os resultados da pesquisa. Verdadeiro por padrão. Se **Origem com script** estiver selecionado, o valor será atualizado para falso. Para habilitar a paginação para uma origem de pesquisa com script, consulte Paginar resultados da fonte de pesquisa. Defina o número máximo de resultados por consulta para a origem de pesquisa nas opções de instância do widget Página de pesquisa ou do widget de pesquisa facetada.

5. Configurar **Autocompletação** configurações para permitir que os resultados da pesquisa preencham o campo de pesquisa com base na entrada do usuário.

Campo	Descrição
Habilitar autocompletável	Permite a funcionalidade autocompletável. Se você não quiser integrar digitação antecipada em sua fonte de pesquisa, desmarque a caixa de seleção.
Configuração autocompletável avançada	Opcionalmente, adicione um script autocompletável avançado para configurar a forma como os resultados da pesquisa são exibidos. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo autocompletável avançado.
Glifo autocompletável	Adiciona um ícone ao lado de cada resultado autocompletável.
Página	Define uma página do portal de serviços para exibir o resultado selecionado. Por exemplo, se **formulário** se estiver configurado, um resultado de digitação antecipada selecionado será aberto em um formulário.



6. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para permitir que os usuários finais refinem os resultados da pesquisa, Adicione aspectos a uma origem de pesquisa simples.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Paginar resultados da fonte de pesquisa

Limite o número de resultados que uma origem de pesquisa exibe de uma só vez para melhorar o desempenho. Os usuários finais podem carregar mais resultados conforme necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se estiver adicionando paginação a uma origem de pesquisa simples, defina **Paginar resultados** no registro de origem de pesquisa como verdadeiro. No entanto, se estiver adicionando paginação a uma origem de pesquisa avançada, você também deverá modificar o script de obtenção de dados para lidar com várias páginas de resultados. Quando um usuário carrega mais resultados de pesquisa, a fonte de pesquisa executa novamente o script de busca de dados.

Nota: Se estiver paginando uma origem de pesquisa com aspectos avançados, não modifique o script de geração de aspectos para carregar aspectos com base nos resultados de cada página. Os aspectos devem permitir que os usuários finais filtrem resultados de um conjunto de resultados inteiro, em vez de resultados específicos da página.

Procedimento

1. Na IU da plataforma, navegue até **Portal de serviços** > **Fontes de Pesquisa**.
2. Abra uma fonte de pesquisa à qual adicionar paginação.
3. Em **Fonte de dados** definir **Paginar resultados** para verdadeiro.
   Habilitar este campo adiciona um **Carregue mais resultados** para a página de resultados da pesquisa. Este sinalizador habilita automaticamente a paginação para origens de pesquisa simples.
4. **Opcional:** Se a origem de pesquisa for avançada, modifique o script de obtenção de dados para lidar com várias páginas de resultados de pesquisa.
   Atualize o script de busca de dados usando uma das APIs GlideRecord a seguir, dependendo do escopo da fonte de pesquisa.

Escopo	Método
Global	SetLocation() em GlideRecord - Global
Aplicação com escopo	ChooseWindow() em GlideRecord - Com escopo

A seguir está um exemplo de script de busca de dados para uma fonte de pesquisa global que consulta a tabela de incidentes e pagina os resultados.

```
// queryLocation is a special value injected into the script,
// which holds the query_location property of the last item
// in the previously fetched result set
(function(query, queryLocation, count) {
 var results = [];
 var now_GR = new GlideRecord("incident");
 gr.addQuery("123TEXTQUERY321", query);
 gr.query();
 // Here, we are utilizing queryLocation to implement pagination.
 // In practice, there are many other ways to use the
 // query_location value of the last item in the previous
 // result set to implement pagination. Your implementation
 // will vary by use case.
 gr.setLocation(queryLocation - 1);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
var resultCount = 0;
while(gr.next() && resultCount < count + 1) {
 results.push({
  label: gr.getDisplayValue(),
  short_description: gr.getValue("short_description"),
  // Here, we are populating the query_location
  // property of each result item. This is how the
  // framework knows what value to pass into the
  // next fetched search result script execution
  query_location: gr.getLocation(),
  primary: gr.getDisplayValue(),
  state: gr.getDisplayValue("state")
 });
 resultCount++;
}

if (results.length == 0)
 return results;

if(results.length > count) {
 results.pop();
} else {
 // In order to indicate that a result in the result
 // set is the final result (that there are
 // no more results to be fetched), add this property
 // to the final element in your result set.
 results[results.length - 1].isLastResult = true;
}
return results;
})(query, queryLocation, count, facets);
```

Para obter um exemplo adicional, consulte a fonte de pesquisa da Base de conhecimento.

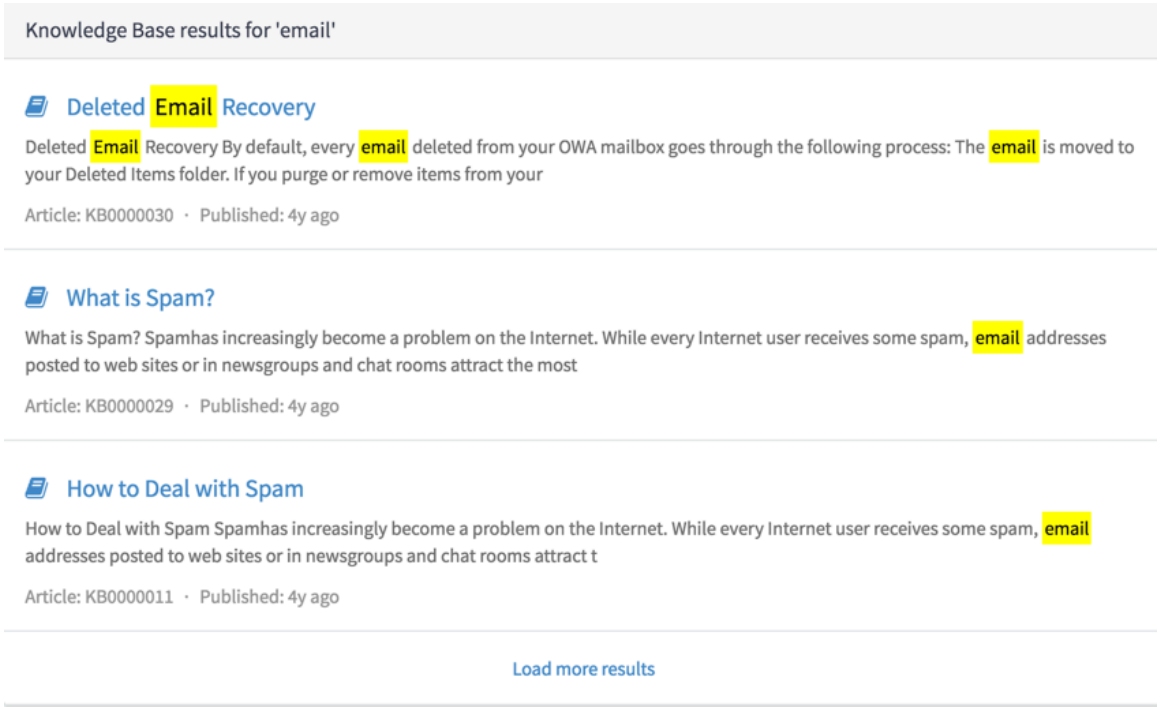
5. Defina o número máximo de resultados por consulta para a origem de pesquisa nas opções de instância do widget Página de pesquisa ou do widget de pesquisa facetada.

Resultado

A página de pesquisa retorna somente o número definido de resultados de uma vez. Quando um usuário seleciona **Carregue mais resultados** , a fonte de pesquisa executa novamente a consulta ou o script de busca de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Crie um modelo autocompletável avançado

Configure a forma como os resultados de digitação antecipada são exibidos com um modelo avançado.

Antes de Iniciar

Nota: As sugestões de pesquisa substituem a pesquisa autocompletável em Portal de serviços. Atualize a propriedade do sistema `glide.service_portal.search_as_you_type_behavior` para mudar este comportamento.Para obter mais informações, consulte Habilitar e desabilitar sugestões de pesquisa . Portal de serviços os widgets de pesquisa usam automaticamente qualquer recurso habilitado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Preencha os campos obrigatórios em Defina uma origem de pesquisa.
2. Em **Autocompletação** . **Origem da pesquisa** , selecione **Configuração autocompletável avançada** caixa de seleção.
3. Em **Modelo autocompletável** , adicione um modelo HTML.

Example

Este exemplo usa vinculações AngularJS para exibir imagens do catálogo de serviços nos resultados de digitação antecipada.

```
<i class="ta-img" ng-if="match.model.type=='sc'"
 style="background-image:url('{{match.model.picture}}')"></i>
<i class="ta-img" ng-if="match.model.type=='sc_guide'"
 style="background-image:url('{{match.model.picture}}')"></i>
<i class="ta-icon fa fa-file-text-o" ng-if="match.model.type=='sc_content' &&
 match.model.content_type == 'kb'"></i>
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
<strong ng-if="match.model.type=='sc_content' && match.model.content_type ==
 'external'">↗</strong>
<span ng-bind-html="match.label | uibTypeaheadHighlight:query"></span>
```

4. Clique em **Atualizar**.

Os resultados autocompletáveis são exibidos ao lado da imagem definida no registro do catálogo de serviços.



Tradução automática

Tutorial: Configurar uma fonte de pesquisa de base de conhecimento externa

Defina uma fonte de pesquisa avançada para retornar dados de qualquer fonte na Internet. Para entender o poder das fontes de pesquisa, siga este tutorial para configurar uma fonte de pesquisa de base de conhecimento externa.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Para criar uma fonte de pesquisa avançada, você precisa de acesso autenticado a um site externo por meio de uma REST API e conhecimento básico do AngularJS .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nesta integração, você irá:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie um script de busca de dados que use ServiceNow API de tabela para consultar uma base de conhecimento de outra ServiceNow instância.
- Decodifique a resposta JSON e defina os campos que o widget de pesquisa espera.
- Atualize o modelo HTML das fontes de pesquisa para abrir o resultado da pesquisa no site externo.

Procedimento

1. Na IU da plataforma, navegue até **Portal de serviços** > **Portais** e selecione o portal ao qual você deseja adicionar a origem de pesquisa.
2. Em **Fontes de pesquisa** lista relacionada, clique em **Novo** .
3. Crie um nome e ID para a origem de pesquisa.
   O ID deve ser exclusivo e não deve incluir espaços ou caracteres especiais.
4. Em **Fonte de dados** , selecione **Origem com script** caixa de seleção.
5. Adicione conteúdo ao campo de script de busca de dados.

   a. Defina a função de pesquisa a ser executada pela instância.

   Example

   Este exemplo usa um Exemplo de RESTMessageV2 sem registro , mas você pode modificar este exemplo para usar um pré-configurado Serviço web REST de saída se necessário, ou crie um perfil de autenticação mais seguro.

```
(function(query) {
var results = [];
/* Calculate your results here. */
var url=
 "https://myInstance.service-now.com/api/now/table/kb_knowledge?sysparm_query=GOTO123TEXTQUERY321%3D" + encodeURI(query) +
 "&sysparm_fields=sys_id%2Cnumber%2Cshort_description%2Ccategory%2Ctext";
   var ws = new sn_ws.RESTMessageV2();
      ws.setBasicAuth("search_user", "search");
      ws.setHttpMethod("get");
      ws.setEndpoint(url);

      var jsonOutput = ws.execute();

return results;
})(query);
```

   Nota: No exemplo anterior, `ws.setBasicAuth` requer um nome de usuário e senha para a instância remota. Para obter mais detalhes, consulte RESTMessageV2 - escopo, global .

   b. Adicione uma instrução if ao script de busca de dados para decodificar o objeto JSON que está sendo retornado, iterar sobre cada resultado e definir os campos esperados.

   Example

   O script de obtenção de dados final:

```
(function(query) {
var results = [];
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
/* Calculate your results here. */
var url=
 "https://<my-instance>.service-now.com/api/now/table/kb_knowledge?sysparm_query=
GOTO123TEXTQUERY321%3D" +
encodeURI(query) +
 "&sysparm_fields=sys_id%2Cnumber%2Cshort_description%2Ccategory%2Ctext";
var ws = new sn_ws.RESTMessageV2();
   ws.setBasicAuth("search_user", "search");
   ws.setHttpMethod("get");
   ws.setEndpoint(url);

   var jsonOutput = ws.execute();
   if (jsonOutput) {
      var response = new JSON().decode(jsonOutput.getBody());
      results = response.result;
      results.forEach(function(result) {
         result.url = "https://myInstance.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article=" +
 result.number;
         result.target = "_blank";
         result.primary = result.short_description;
      });
   }

   if (jsonOutput.haveError()){
      gs.addErrorMessage(jsonOutput.getErrorMessage());
   }

return results;
})(query);
```

Neste exemplo, os seguintes campos são definidos no objeto de resultado:

- **url** Se estiver vinculando a um site externo em vez de abrir o registro em seu ServiceNow, define para onde o link leva.
- **destino** O destino do link. Defina o destino como `_em branco` para abrir resultados em uma nova guia, caso contrário, deixe-a em branco.
- **primário** : O campo primário exibido nos resultados da pesquisa.

6. Atualize o modelo de página de pesquisa para abrir os resultados da pesquisa no site externo.

Example

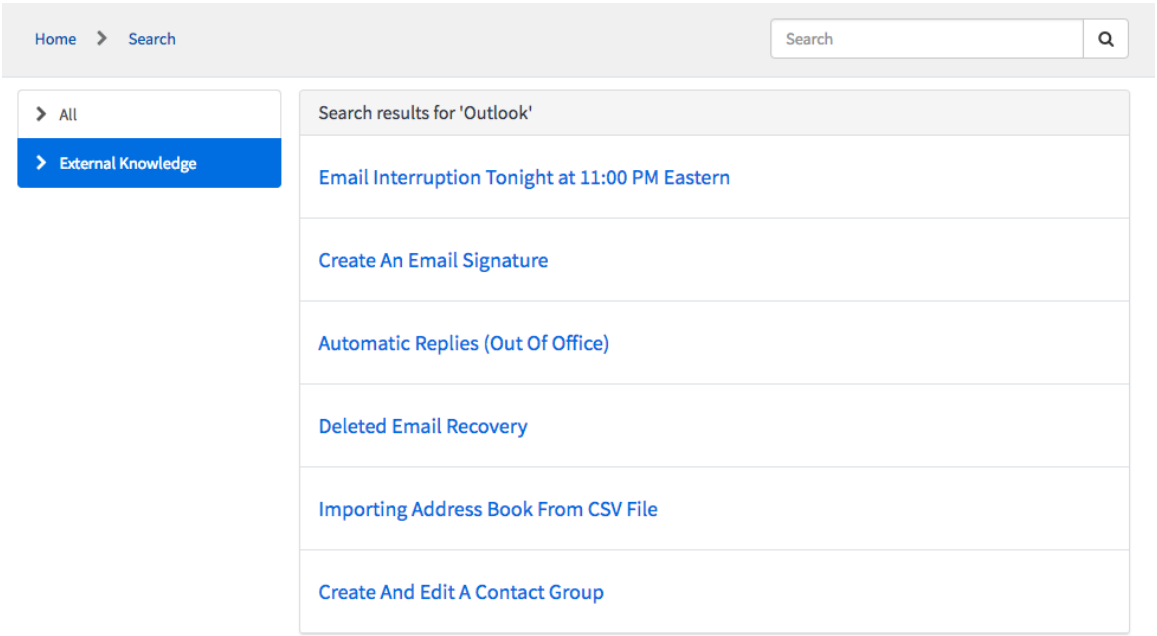
```
<div>
 <a
 href="https://myInstance.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article={{item.number}}"
 target="_blank" class="h4 text-primary m-b-sm block">
   <span ng-bind-html="highlight(item.primary, data.q)"></span>
 </a>
 <span class="text-muted" ng-repeat="f in item.fields | limitTo: 4">
   <span class="m-l-xs m-r-xs" ng-if="!$first"> · </span>
   {{f.label}}: <span ng-bind-html="highlight(f.display_value, data.q)"></span>
 </span>
</div>
```

7. Clique em **Atualizar**.

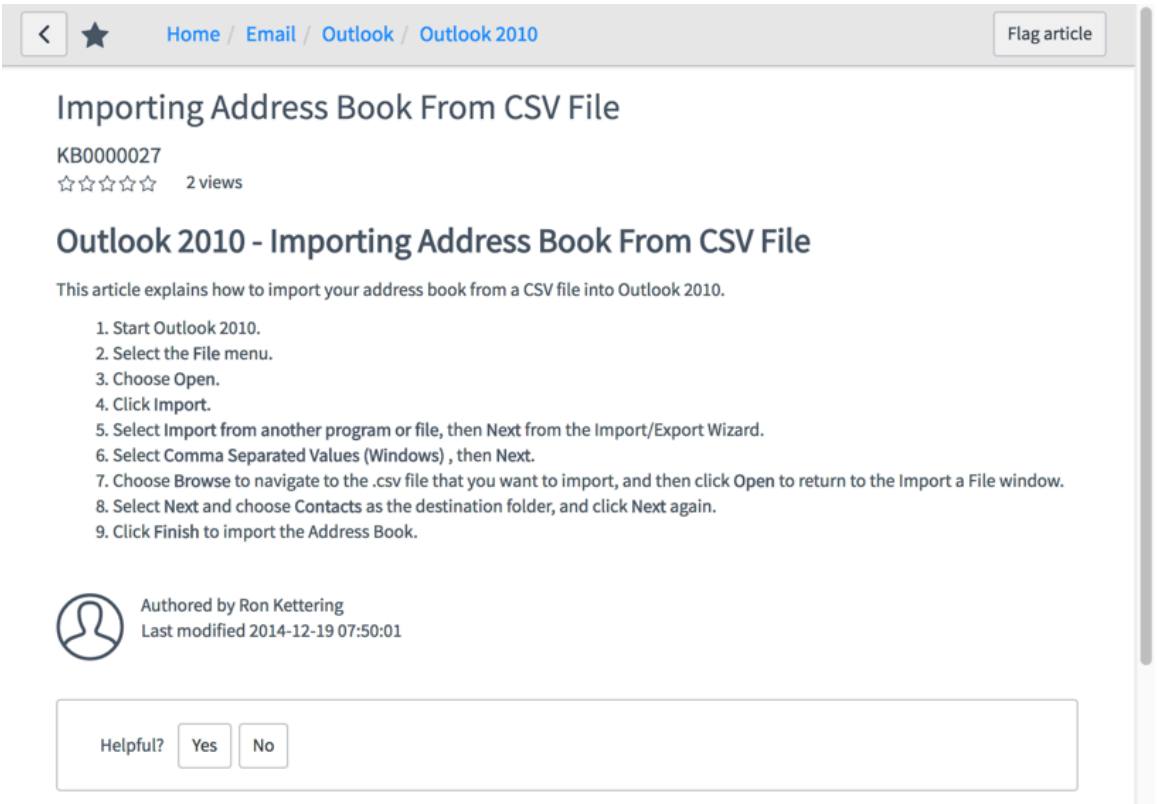
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Teste a pesquisa externa em seu portal. Os resultados são exibidos sob o valor do campo de nome definido na etapa três.



Cada resultado de pesquisa é aberto no site externo definido no modelo de página de pesquisa.



Exemplo: Configure uma fonte de pesquisa do GitHub

Configure uma fonte de pesquisa avançada que consulta dados de um site externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Para criar uma fonte de pesquisa avançada, você precisa de acesso autenticado a um site externo por meio de uma REST API e conhecimento básico do AngularJS .

Procedimento

1. Na IU da plataforma, navegue até **Portal de serviços** > **Portais** e selecione o portal ao qual você deseja adicionar fontes de pesquisa.
2. Na lista relacionada Fontes de pesquisa, clique em **Novo** .
3. Crie um nome e ID para a origem de pesquisa.
   O ID deve ser exclusivo e não deve incluir espaços ou caracteres especiais.
4. Em **Fonte de dados** , selecione **Origem com script** caixa de seleção.
5. Adicione conteúdo ao campo de script de busca de dados.

Example

Para configurar uma integração do GitHub:

```
(function(query) {
   var results = [];
   /* Calculate your results here. */
   var url = "https://api.github.com/search/repositories?q=" + encodeURI(query);
   var ws = new GlideHTTPRequest(url);
   ws.setBasicAuth("YOUR_USERNAME_HERE", "YOUR_PASSWORD_HERE");
   var jsonOutput = ws.get();
   if (jsonOutput) {
      var response = new JSON().decode(jsonOutput.getBody());
      results = response.items;
      results.forEach(function(result) {
         result.url = result.svn_url;
         result.target = "_blank";
         result.primary = result.full_name;
      });
   }

   return results;
})(query);
```

Nota: No exemplo anterior, ws.setBasicAuth requer um nome de usuário e senha para o recurso externo. Para obter mais detalhes, consulte GlideHTTPRequest - Global .

6. Use o modelo de página de pesquisa para personalizar a forma como os resultados da pesquisa são exibidos.

Example

```
<div>
 <div class="pull-right">
   <strong>{{item.language}}</strong>
   <a ng-href="{{item.svn_url}}/stargazers" target="_blank" class="m-l-sm"><span
 class="fa fa-star m-r-xs"></span>{{item.stargazers_count}}</a>
   <a ng-href="{{item.svn_url}}/network" target="_blank" class="m-l-sm"><span class="fa
 fa-code-fork m-r-xs"></span>{{item.forks}}</a>
 </div>
 <a ng-href="{{item.svn_url}}" target="_blank" class="h4 text-primary m-b-sm block">
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  <span ng-bind-html="highlight(item.full_name, data.q)"></span>
 </a>
 <p>{{item.description}}</p>
 <p>Updated <sn-time-ago timestamp="item.updated_at"></sn-time-ago> ago</p>
</div>
```

Habilitar aspectos de pesquisa

Em novas instâncias, os aspectos de pesquisa são habilitados por padrão. Se estiver atualizando de uma versão anterior, habilite os aspectos de pesquisa ativando um registro na tabela Mapas de rota de página [sp_page_route_map].

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os aspectos de pesquisa são renderizados no widget Pesquisa de aspectos na página sp_search. Para habilitar aspectos de pesquisa após o upgrade, ative o registro do mapa de rota de página para rotear os resultados da pesquisa para renderização na página sp_search.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Mapas de Rota de Página**.
2. Localize o registro de pesquisa na lista.
   Este registro redireciona os usuários da página de pesquisa para a página sp_search ao exibir os resultados da pesquisa em Portal de serviços. A página sp_search inclui o widget Pesquisa facetada, que oferece suporte a aspectos de pesquisa em ambientes desktop e móveis.
3. Defina **Ativo** campo como verdadeiro.

Resultado

Ao usar a pesquisa em Portal de serviços os resultados são renderizados na página sp_search. Adicione aspectos à origem de pesquisa para permitir que os usuários finais filtrem os resultados da pesquisa. Para saber mais sobre aspectos, consulte Adicione aspectos a uma origem de pesquisa simples.

Adicione aspectos a uma origem de pesquisa simples

Permita que os usuários finais refinem os resultados da pesquisa para uma origem de pesquisa simples. Você pode criar aspectos para uma origem de pesquisa de tabela que retorna resultados com base em valores de campos ou condições de consulta.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Em novas instâncias, os aspectos de pesquisa são habilitados por padrão. Se estiver atualizando de uma versão anterior, habilite os aspectos de pesquisa ativando um registro na tabela Mapas de rota de página [sp_page_route_map]. Consulte Habilitar aspectos de pesquisa. Crie itens de aspecto e consultas mapeadas com no máximo 30 itens de filtro. Para verificar, teste cada origem de pesquisa com uma variedade de palavras-chave como um usuário com permissões baixas.

Nota: Defina somente aspectos de pesquisa para campos indexados. Campos que não são indexados podem levar mais tempo para retornar os resultados e não são otimizados para uma experiência de pesquisa rápida. Saiba mais: Configure uma tabela para indexação e pesquisa .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Fontes de Pesquisa**.
2. Abra ou crie uma fonte de pesquisa simples.
   Fontes de pesquisa simples não usam um script de busca de dados. Em vez disso, eles definem uma tabela como a fonte de dados pesquisáveis. Para saber mais sobre fontes de pesquisa, consulte Configurando a pesquisa em um portal.
3. Selecione **Aspectos** lista relacionada.
4. Clique em **Nova**.
   O formulário Aspecto é exibido.
5. Preencha os campos:

Campo	Descrição
Nome	Nome de exibição do cabeçalho do aspecto.
Aplicação	Escopo da aplicação da origem de pesquisa. Este valor é somente leitura.
Tipo de seleção	Seleção de usuário permitida: ○ **Único** : Somente um valor de filtro pode ser selecionado por vez. Por exemplo, se um aspecto for criado para **Atribuído a.** , o usuário final pode selecionar **Dirigido por Fred Luddy** ou **Dirigido por Beth Anglin** mas não ambos ao mesmo tempo. Antes de filtrar um novo valor, o usuário deve primeiro limpar o valor atual. ○ **Vários** Vários valores de filtro podem ser selecionados ao mesmo tempo. Por exemplo, se um aspecto for criado para **Atribuído a.** , o usuário final pode selecionar ambos **Dirigido por Fred Luddy** e. **Dirigido por Beth Anglin** . Como a múltipla escolha resulta em uma consulta OU, os registros atribuídos a Fred Luddy ou Beth Anglin são exibidos.
Ativo	Se a opção de filtro é exibida nos resultados da pesquisa.
Use filtros de aspecto mapeados	Mapeia um aspecto para uma condição de consulta, como **[Atualizado] [Depois][Semana passada]** . Quando selecionado, o **Campos** e. **Classificar** os campos são removidos do formulário. Depois de salvar, defina filtros na lista relacionada Filtros de aspecto.
Ordem	Define a ordem de exibição quando vários aspectos são definidos. Se alguns aspectos não tiverem um valor de pedido definido, os aspectos com um pedido definido serão exibidos primeiro. Os aspectos sem uma ordem definida são exibidos em ordem alfabética.
Tabela	Tabela para a qual a consulta é criada. Este valor é somente leitura e definido pela tabela usada na origem de pesquisa.
Campo	Campo pelo qual os usuários finais podem filtrar os resultados da pesquisa. Por exemplo, se **Ativo** selecionado,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	o usuário pode filtrar os resultados da pesquisa por verdadeiro ou falso. Somente campos dos seguintes tipos são compatíveis: Verdadeiro/Falso, Opção, Decimal, Número de Ponto Flutuante, Inteiro, endereço IP, Longo, Referência, Cadeia de caracteres, Cadeia de caracteres (UTF-8 completo), e URL.
Classificação	Determina a ordem na qual as opções de filtro são exibidas. ○ **Crescente** : Classifica as opções de filtro de A a Z quando alfabético e do menor para o maior quando numérico. Esta é a opção padrão. ○ **Decrescente** : Classifica as opções de filtro de Z a A quando alfabética e do maior para o menor quando numéricas.

6. Salve o registro.
   Se **Use filtros de aspecto mapeado** selecionado, o. **Filtros de aspecto** a lista relacionada aparece no formulário aspecto.
7. **Opcional:** Se **Use filtros de aspecto mapeado** selecionado, defina filtros de aspecto.
   Mapear filtros de aspecto mapeiam uma condição de consulta para um rótulo de aspecto. Quando o usuário final seleciona o rótulo na lista de aspectos, a consulta definida é executada.

   a. Em **Filtros de aspecto** lista relacionada, clique em **Novo** .
      O formulário Aspecto mapeado é exibido.

   b. Defina os campos de filtro de aspecto.

Campo	Descrição
Nome	Nome de exibição da opção de filtro de aspecto.
Ordem	Define a ordem de exibição quando vários filtros de aspecto são definidos. (Optional) Se alguns filtros de aspecto não tiverem um valor de ordem definido, os filtros de aspectos com uma ordem definida serão exibidos primeiro. Filtros de aspecto sem uma ordem definida são exibidos em ordem alfabética.
Aplicação	O escopo da aplicação da origem de pesquisa. Este valor é somente leitura.
Aspecto	O aspecto de pesquisa que usa a consulta mapeada. Este valor é somente leitura.
Tabela	A tabela definida no aspecto de pesquisa. Este valor é somente leitura.
Consulta mapeada	Uma condição de consulta que os usuários podem definir para filtrar os resultados da pesquisa. Por exemplo, **[Atualizado][em][Hoje]** .

   c. Clique em **Enviar**.
      Os usuários podem filtrar os resultados da pesquisa com base na consulta definida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desabilitar aspectos para uma origem de pesquisa

Desabilite aspectos para uma ou mais fontes de pesquisa adicionando uma propriedade do sistema. Uma vez desabilitada, a origem de pesquisa não exibe aspectos de pesquisa no widget Pesquisa facetada na página sp_search. Você pode desabilitar aspectos para fontes de pesquisa simples ou avançadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Insira `sys_properties.list` No Navegador de aplicações para navegar até a tabela Propriedades do sistema.
2. Clique em **Nova**.
3. Em **Nome** campo, insira `glide.service_portal.disable_facets_for_search_sources` .
4. Em **Valor** , insira uma lista separada por vírgulas de SYS IDs de origem de pesquisa para desabilitar aspectos.
   Não inclua espaços. Por exemplo,
   `c6170ae86721220023c82e08f585efe6,c96eb1686721220023c82e08f585eff` .
5. Clique em **Enviar**.

Resultado

Os aspectos não são exibidos quando a origem de pesquisa definida é selecionada na página sp_seach.

Preencha sugestões de pesquisa em Portal de serviços

Se você estiver atualizando de uma versão anterior, execute um script para preencher sugestões de pesquisa com dados de uma tabela de pesquisa da plataforma para fornecer sugestões de pesquisa para seus usuários. Como alternativa, você pode aguardar até que os usuários pesquisem palavras-chave em vez de executar este script.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Em novas instâncias, as sugestões de pesquisa são habilitadas por padrão. Em instâncias com upgrade, você deve habilitar as sugestões de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Habilitar sugestões de pesquisa .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

ServiceNow AI Platform coleta dados de pesquisa e análises que geram sugestões de pesquisa. Se você estiver atualizando de uma versão anterior, a análise de pesquisa ainda não conterá dados. Para fornecer sugestões imediatamente aos usuários, preencha as sugestões de pesquisa usando Dados da tabela Pesquisas de texto [text_search] ou da tabela Entradas de log do Portal de serviços [sp_log]. A tabela Entradas de log do Portal de serviços inclui dados de pesquisa de Portal de serviços e podem levar menos tempo para preencher as sugestões de pesquisa. A tabela Pesquisa de texto inclui dados de pesquisa de toda a plataforma.

As sugestões de pesquisa melhoram ao longo do tempo conforme mais pessoas usam Portal de serviços. Pesquisar sugestões é um recurso de ServiceNow AI Platform. Para obter mais informações, consulte Sugestões de pesquisa .

> ⚠ **Aviso:** O preenchimento das sugestões de pesquisa pode ser uma tarefa que consome muitos recursos e pode demorar um pouco para ser realizada. Não execute este script durante os horários de pico. Não há suporte para o preenchimento de sugestões de pesquisa em instâncias separadas por domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Abra o. **Preencha sugestões para evitar o início a frio - Portais** trabalho agendado.
3. Modifique o script para sua implementação de pesquisa.

   a. Defina a quais portais as sugestões se aplicam.
   Por padrão, o script preenche sugestões no portal de serviços do sistema de base, mas você pode adicionar quantas quiser à matriz.

   ```
   var portals = ["Service Portal"];
   ```

   b. Mude de onde vêm os dados
   Por padrão, o script importa dados da tabela Pesquisas de texto [text_search], mas você pode mudar a tabela de origem para a tabela Entradas de log do Portal de serviços [sp_log]. As Entradas de log do Portal de serviços salva somente registros dos últimos 90 dias.

   ```
   var searchLogTable = "text_search";
   ```

   c. Envie dados por push para qualquer origem de pesquisa personalizada em sua instância.

   As sugestões não estão habilitadas para fontes de pesquisa externas. Você deve enviar dados para o nome da fonte de pesquisa e o SYS ID.

   Por exemplo, envie pesquisas de texto da tabela Incidente para sua origem de pesquisa de Incidentes personalizada. Para obter mais informações sobre fontes de pesquisa personalizadas, consulte Defina uma origem de pesquisa. Por padrão, o sistema envia pesquisas de texto das tabelas Catálogo e Conhecimento para as respectivas fontes de pesquisa.

   Adicione o código a seguir após a linha 11 no script para cada uma de suas origens de pesquisa personalizadas.

   ```
   searchSources.push("<search-source-table-name>");
   searchSourceIds.push("<search-source-sys-id>");
   ```

   Se a tabela de origem de pesquisa não existir, o sistema não enviará sugestões para essa origem de pesquisa.

   d. Salve o registro.
   Certifique-se de que o script inclua a configuração necessária. Você só pode executar o script uma vez.

4. Ative o registro e selecione **Executar agora** .
   Executar este trabalho agendado preenche as tabelas Eventos de pesquisa [sys_search_event], Eventos de origem de pesquisa [sys_search_source_event] e Sugestões de pesquisa [sys_search_suggestion].

Resultado

Os usuários veem sugestões quando começam a digitar um Portal de serviços widget de pesquisa.

Adicione um grupo de índice de texto a um portal

Definir como os usuários veem os resultados de pesquisa. Por exemplo, combine resultados de pesquisa de várias origens ou defina o peso de determinados campos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você tiver uma origem de pesquisa ou portal personalizado, considere se deseja usar o grupo de índice de texto **portal_index_group** do sistema de base ou criar seu próprio grupo de índice de texto. O grupo de índice de texto do sistema de base inclui a tabelas Itens do catálogo e Conhecimento. Quando um usuário pesquisa um item em Portal de serviços, ele vê os resultados combinados dessas tabelas.

Nota: Indexe tabelas antes de adicioná-las a um grupo de índice de texto. Para saber mais sobre indexação de texto, consulte Configure uma tabela para indexação e pesquisa .

Grupos de índice de texto são um recurso de ServiceNow AI Platform. Para saber mais, consulte Configurar várias tabelas para indexação e pesquisa .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Os grupos de índice de texto não são compatíveis com fontes de pesquisa externas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Abra o portal ao qual você deseja adicionar um grupo de índice de texto.
3. Configure o formulário para adicionar o. **Grupo de índice de texto** campo.
4. Adicione o grupo de índice de texto desejado ao **Grupo de índice de texto** campo.

Resultado

Os resultados da pesquisa são exibidos de acordo com as regras do grupo de índice de texto.

Defina a origem de pesquisa do portal padrão

Use `glide.service_portal.default_search_sources`propriedade do sistema para definir origens de pesquisa padrão.

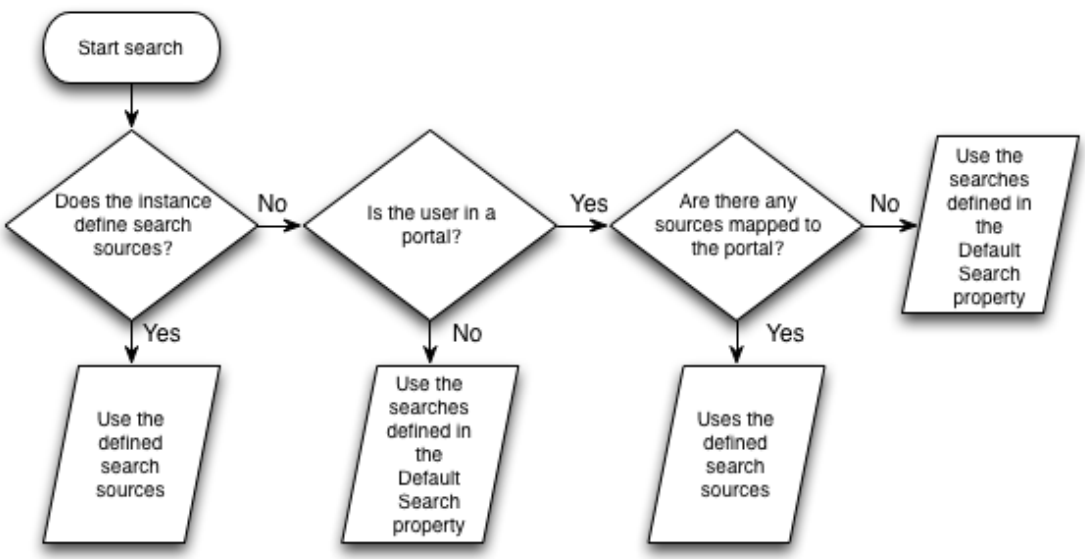
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você não definir fontes de pesquisa específicas para o seu portal, o sistema usará fontes de pesquisa padrão.

Fluxograma de origem de pesquisa padrão



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No Filtro de navegação, insira sys_properties.list.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Na lista, encontre a propriedade do sistema *glide.service_portal.default_search_sources*e abra o registro de propriedade.
3. Copie o sys_id de qualquer fonte de pesquisa que você deseja adicionar ao **Valor** campo da propriedade do sistema usando uma lista separada por vírgulas.

   Para mudar a ordem em que as fontes de pesquisa padrão são exibidas na Lista de pesquisa, altere a ordem dos IDs na propriedade.

   Você pode remover o comportamento da fonte de pesquisa padrão excluindo o valor da propriedade ou excluindo a propriedade completamente.
4. Clique em **Atualizar**.

Configurar fontes de pesquisa disponíveis em uma página

Use a pesquisa contextual para limitar os resultados da pesquisa de uma instância do widget de pesquisa autocompletável.

Com a pesquisa contextual habilitada, os usuários só veem resultados de digitação antecipada para fontes de pesquisa específicas. Por exemplo, pesquisar na página Catálogo de serviços mostra somente resultados da origem de pesquisa do Catálogo de serviços quando a pesquisa contextual está habilitada.

1. No Designer do Portal de serviços (**Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Designer do portal de serviços**, encontre uma instância do widget de pesquisa autocompletável.
2. Aponte para o widget e clique no ícone de edição ( ).

   Como alternativa, em qualquer página de visualização que contenha o widget de pesquisa autocompletável, por exemplo, a página inicial do Catálogo de serviços, clique com o botão direito do mouse e pressione o botão direito do mouse para abrir o menu de contexto do widget. Em seguida, clique em **Opções de instância** .
3. No campo Fontes de pesquisa contextual, selecione as fontes de pesquisa na lista.

   As fontes de pesquisa listadas para pesquisa contextual podem ser limitadas a apenas uma, várias ou todas as fontes de pesquisa.

As fontes de pesquisa padrão são definidas em *glide.service_portal.default_search_sources*, portanto, mesmo que você não tenha origens de pesquisa configuradas, o widget de pesquisa autocompletável ainda mostrará sugestões autocompletadas. Para obter mais informações sobre fontes de pesquisa padrão, consulte Defina a origem de pesquisa do portal padrão.

Gerenciando o acesso ao portal

Controle o acesso do usuário a um portal.

Controle quem acessa seu portal e o que eles podem ver das seguintes maneiras:

- Autenticação: Configure o login e o single sign-on para os usuários
- Limitar o acesso à página por função: Use funções para limitar os usuários que podem ver uma página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Páginas públicas: Use *público* caixa de seleção em um registro de página para tornar a página publicamente acessível.

  Nota: Várias páginas do portal instaladas por padrão são marcadas como públicas. Filtre sua lista de páginas do Portal de serviços para *Público [é] verdadeiro* para identificar essas páginas. Definindo o. *Público* valor para *falso* impedirá que essas páginas estejam disponíveis publicamente.

- Critérios do usuário: Para obter uma maneira mais avançada de limitar o acesso do usuário, crie e aplique critérios do usuário a páginas, widgets, instâncias de widgets e fontes de pesquisa.
- Autenticação multifator: Se uma instância estiver configurada para exigir autenticação multifator, os usuários serão direcionados automaticamente para configurar a autenticação multifator no login inicial. Para obter instruções de configuração, consulte Configure a autenticação multifator no login inicial . Se a autenticação multifator for opcional, os usuários ainda poderão habilitar ou desabilitar a autenticação do perfil de usuário. Para obter instruções de configuração, consulte Configure a autenticação multifator no seu perfil de usuário .

Single Sign-on, logins e redirecionamentos de URL

Portal de serviços usa uma combinação de propriedades do sistema e inclusões de script para determinar como o sistema lida com redirecionamentos de URL para usuários que fazem login no portal.

Somente usuários que entendem SSO, redirecionamentos de URL e ServiceNow a plataforma deve fazer mudanças.

Single Sign-on e. Portal de serviços

Para usar o Single Sign-on com Portal de serviços, Você deve habilitar o plug-in Integration - Multiple Provider Single Sign-on Installer (com.snc.integration.sso.multi.installer).

Se você estiver usando a propriedade do sistema para redirecionar automaticamente para o IdP primário, em seguida Portal de serviços Redireciona automaticamente para esse IdP. Se você tiver vários provedores de identidade, Portal de serviços mostra um link na página de login para **Usar login externo** . Para obter mais informações sobre SSO e autenticação na plataforma, consulte Single Sign-on (SSO) de vários provedores .

Para redirecionar usuários para a página de login do Provedor de identificação SSO (IdP) sem primeiro redirecioná-los para a página de login do portal, você pode configurar o. `glide.service_portal.sso.early_redirect.portals`propriedade do sistema. Para obter mais informações, consulte Propriedades Portal de serviços. Se o seu portal usar uma versão personalizada do widget de login, você deverá atualizar o. sp_sso_early_redirection Macro de IU conforme necessário para redirecionar os usuários para a página de login do Provedor de identificação SSO (IdP) sem tentar carregar a página do portal primeiro.

Nota: Portal de serviços Tem um problema conhecido relacionado ao uso de SSO de vários provedores e Okta. Para obter mais informações sobre esse problema e uma solução alternativa, consulte Portal de serviços: Depois de habilitar o Multi SSO, os usuários finais poderão acessar o navpage.faça por meio do OKTA se já estiverem conectados [KB0687717] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Exigir autenticação para um Portal de serviços página

Se você quiser exigir autenticação para um Portal de serviços, certifique-se de que **Público** o sinalizador no registro da página não está selecionado. Para obter mais informações,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

consulte Criar e editar uma página usando o Designer Portal de serviços. Se um usuário navegar para uma página não pública, ele será redirecionado para a página de login do portal solicitado.

Porque cada solicitação de página é roteada por meio do **sp** , esta página deve ser pública. Os seguintes valores nas Páginas públicas sys_public a tabela define a página como pública:

- **Página** : sp
- **Ativo**: true

Configure um portal como a página de login da instância

Direcione todos os usuários não autenticados para uma página de login do portal para fazer login. A página de login do portal se torna a página de login primária da sua instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Adicione uma propriedade do sistema com as seguintes configurações:
   - Nome: Glide.entry.page.script
   - Tipo: cadeia de caracteres
   - Valor:

     ```
     new SPEntryPage().getLoginURL()
     ```

2. **Opcional:** Se você precisar direcionar os usuários para um portal diferente do portal padrão, edite o portal especificado na inclusão de script SPEntryPage.

   (Optional) SPEntryPage usa o portal padrão na instância como o caminho do portal para o qual redirecionar. Central do funcionário(esc) é o portal padrão por padrão.

   Nota: Se você editar a inclusão de script, ela não será atualizada com atualizações futuras.

   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.

   b. Na tabela Inclusões de script [sys_script_include], pesquise uma inclusão de script chamada **SPEntryPage** .

   c. Em **Script** edite o script para mudar o portal atribuído para o portal_sufixo desejado.

   (Optional) Por exemplo, Mudança This.getDefaultPortal(); . "/sp/"; para redirecionar para Portal de serviços.

   ```
   SPEntryPage.prototype = {

     initialize: function() {
       this.logVariables = false; // for debugging
       this.portal = this.getDefaultPortal(); // The URL suffix for default portal
     },
   ```

   Nota: O caractere de barra (/) após /sp pode causar problemas ao configurar o single sign-on. Se você estiver enfrentando problemas, tente remover o caractere do script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Redirecionar para o Portal de serviços após o login

Redirecionar usuários condicionalmente para um Portal de serviços página após fazer login.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Na tabela Propriedades do sistema [sys_properties], adicione as seguintes propriedades e valores.

Propriedade	Tipo	Valor	Descrição
glide.entry.first.page.script	cadeia de caracteres	`SPEntryPage().getFirstPageURL()`	Página após a autenticação
glide.entry.page.script	cadeia de caracteres	Script do servidor que redireciona os usuários para onde fazer login. Por exemplo: `SPEntryPage().getLoginURL()`	Contém a chamada para o método de inclusão de script do servidor que determina onde fazer login

GetFirstPageURL faz principalmente o seguinte:

- Redireciona para `login_redirect.do` para sair do conjunto de quadros (se houver um).
- Redireciona para o portal padrão se o usuário não tiver funções ou para a plataforma completa para usuários com funções que não estão tentando acessar um portal diretamente.

  Quando o usuário não tem funções, ele é redirecionado para o portal equivalente a uma página. Por exemplo,

  https://<instance_name>.service-now.com/nav_to.do?uri=change_request_list.do

  envia usuários sem funções para:

  https://<instance_name>.service-now.com/sp/?id=list&table=change_request .

Nota: Esta mudança não impede que usuários sem funções acessem a plataforma completa. Para impedir que usuários sem funções acessem a plataforma e sempre redirecionem para um portal, defina o valor de *`glide.entry.loggedin.page_ess`* propriedade do sistema para o sufixo do portal, como `/sp` .

3. **Opcional:** Personalize o comportamento pós-login no **SPEntryPage** inclusão de script.

   (Optional) Para obter mais informações sobre como modificar inclusões de script, consulte Inclusões de script .

   Por exemplo, se você quiser que usuários com determinadas funções sejam redirecionados para Portal de serviços, você pode modificar `User.hasRoles()` no código a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
if (user.hasRoles() && !redirectURL && !isServicePortalURL)
```

Nota:

- Se você editar a inclusão de script, ela não será atualizada com atualizações futuras.
- Os usuários com a função de administrador sempre passam por um User.hasRoles() verificar.
- Se você estiver usando autenticação externa, certifique-se de que o IdP ofereça suporte ao parâmetro URL RelayState. Este parâmetro retém o URL solicitado originalmente enquanto o usuário autentica e é necessário para redirecionamento após o login.

O que Fazer Depois

Para depurar o redirecionamento, consulte Depurar redirecionamentos de URL do Portal de serviços. Para obter informações adicionais sobre solução de problemas de redirecionamento, consulte Perguntas frequentes sobre redirecionamento com o portal de serviços [KB0747432] artigo na Base de conhecimento do Now Support.

Depurar redirecionamentos de URL do Portal de serviços

Depure os redirecionamentos de URL para fazer login em Portal de serviços e redirecionando para a primeira página.

Para exibir a saída de depuração do SPEntryPage e ver as variáveis de sessão nas quais ele redireciona com base:

1. Certifique-se de que a propriedade do sistema glide.entry.first.page.script tenha o valor: SPEntryPage().getFirstPageURL() .
2. Na inclusão de script SPEntryPage, defina This.logVariables é verdadeiro .
3. Em um navegador separado, faça login.
4. No navegador do sistema, exiba a saída do log navegando até **Logs do sistema** > **Log do Sistema** > **Tudo**.

Configure a segurança da página por função

Configure páginas para serem públicas ou filtre-as por função.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As páginas públicas não exigem um login de usuário; qualquer pessoa pode acessá-las. Todas as outras opções exigem autenticação do usuário.

Procedimento

1. Na página de configuração do Portal de serviços (**Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**), abra o Editor de páginas.
2. Na lista Selecionar página, pesquise a página à qual aplicar a segurança da página.
3. Selecione o nó de nível mais alto na exibição em árvore.
4. Configurar a segurança da página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para tornar uma página pública, selecione **Público** caixa de seleção. Todos os usuários podem acessar páginas marcadas como **Público** .
- Para limitar o acesso a uma determinada função, adicione funções em uma lista separada por vírgulas. Usuários sem a função listada podem ver links para a página se eles aparecerem no portal. Tentar abrir a página resulta em um erro "página não encontrada".

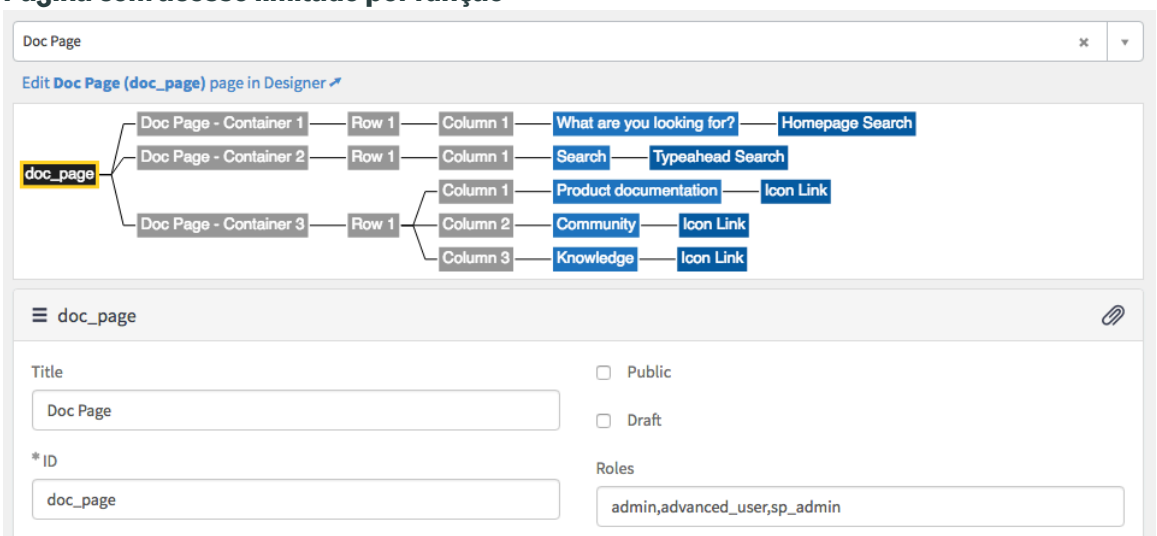
  Nota: Se você selecionar **Público** e adicionar uma lista de funções, a página ainda pode ser acessada por qualquer usuário.

- Para criar uma página de rascunho que somente os administradores podem ver enquanto a página ainda está em desenvolvimento, selecione **Rascunho** . Os usuários devem ter a função de administrador para ver todas as páginas em rascunho. Todos os outros veem um erro "página não encontrada".

5. Clique em **Salvar**.

Example:

Página com acesso limitado por função



O que Fazer Depois

Siga as etapas em Configurar a segurança do widget para configurar a segurança dos widgets em sua página.

Configurar a segurança do widget

Configure a segurança do widget para garantir que seu widget seja acessado somente pelo público pretendido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há várias maneiras de configurar a segurança do widget:

- Restringir o widget somente a usuários com login (usuários autenticados)
- Restringir o widget somente a usuários com determinadas funções
- Restringir de quais tabelas um widget público pode acessar e retornar dados para usuários convidados (não autenticados)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao configurar a segurança do widget, configure a segurança da página de acordo para que os usuários possam acessar o widget por meio da página em que ele aparece. Para obter mais informações, consulte Configure a segurança da página por função.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.
2. Abra o registro do widget a ser configurado.
3. No formulário, configure a segurança do widget.

Opção	Procedimento
Restringir o widget a usuários autenticados	Limpe **Público** e saia de **Funções** campo em branco.
Restringir o widget a determinadas funções	**a.** Limpe **Público** caixa de seleção. **b.** Ao lado de **Funções** , selecione o ícone de edição ( ). **c.** Na janela Funções, selecione uma função movendo-a do **Disponível** lista para **Selecionado** lista. **d.** Clique em **Done** (Concluído).
Restringir quais tabelas widgets públicos podem acessar para usuários convidados	**a.** Selecione **Público** caixa de seleção. **Nota:** Os widgets públicos podem ser acessados por qualquer usuário, mesmo se o **Funções** a lista contém funções. **b.** Especifique as tabelas que os widgets públicos podem acessar para usuários convidados. Isso se aplica a widgets que aceitam somente o parâmetro de entrada de tabela. **i.** Em **Lista de permissões de tabela pública** lista relacionada, selecione **Novo** . **ii.** Em **Tabelas** , selecione uma tabela da qual os usuários convidados podem acessar dados no widget. **iii.** Selecione **Enviar**. **iv.** Repita essas etapas para adicionar tabelas adicionais. **c.** Em **Script do servidor** , chame o. `SPWidgetAccessControl` API antes de qualquer chamada para `GlideRecord (options.table)` e. `GlideRecordSecure(options.table)` . Por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Procedimento

	``
	if(!new
	 global.SPWidgetAccessControl().hasPubli
	cAccess(options.table, $sp, options,
	 input)){
	 gs.warn("Deny access to table which is not
	 public: " + options.table);
	 data.isValid = false;
	 return;
	}
	``
	Os parâmetros passados com `SPWidgetAccessControl` de–ve ser igual aos aprovados com `GlideRecord (options.table)` e. `GlideRecordSecure(options.table)` . Para obter detalhes sobre a API SPWid–getAccessControl, consulte SPWidgetAc-cessControl - Global .
	d. Selecione **Save** (Salvar).

4. Selecione **Atualizar**.

Critérios do usuário para o Portal de serviços

Os critérios do usuário permitem que você permita o acesso aos usuários com base em função, departamento, grupo, local ou empresa. Os administradores podem controlar o acesso a páginas, widgets, instâncias de widget, comunicados e fontes de pesquisa em um portal criando e aplicando critérios do usuário.

Os registros de critérios do usuário definem condições que são avaliadas em relação aos registros do usuário. Quando os critérios do usuário são definidos, os registros do portal só ficam visíveis para usuários que passam pelas condições definidas.

Critérios do usuário é um recurso da plataforma usado em Portal de serviços. Saiba mais sobre os critérios do usuário em ServiceNow AI Platform:

- Catálogo de serviços: Defina a segurança para itens e categorias .
- Gestão de conhecimento: Controle o acesso no nível da base de conhecimento por meio de critérios do usuário .

Importante: Depois de fazer adições ou mudanças nos critérios do usuário, talvez seja necessário fazer logout e login novamente para limpar a configuração anterior.

Convertendo permissões baseadas em função em registros de critérios do usuário

Critérios do usuário em Portal de serviços substitui permissões baseadas em função. Depois de ativar os critérios do usuário para Portal de serviços plug-in, você deve Defina os critérios do usuário para a propriedade do sistema do Portal de serviços. **verdadeiro** . Quando a propriedade do sistema é definida como verdadeira, todas as funções existentes definidas para uma página, widget ou fonte de pesquisa são convertidas automaticamente em registros de

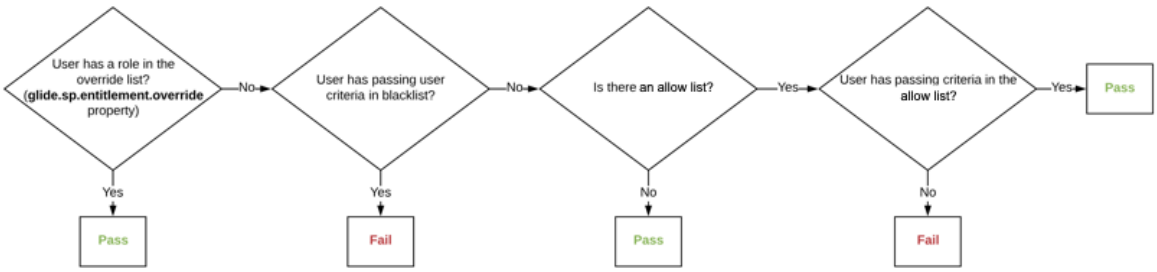
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

critérios do usuário. Para desabilitar os critérios do usuário e continuar usando permissões baseadas em função, defina a propriedade do sistema como **falso** .

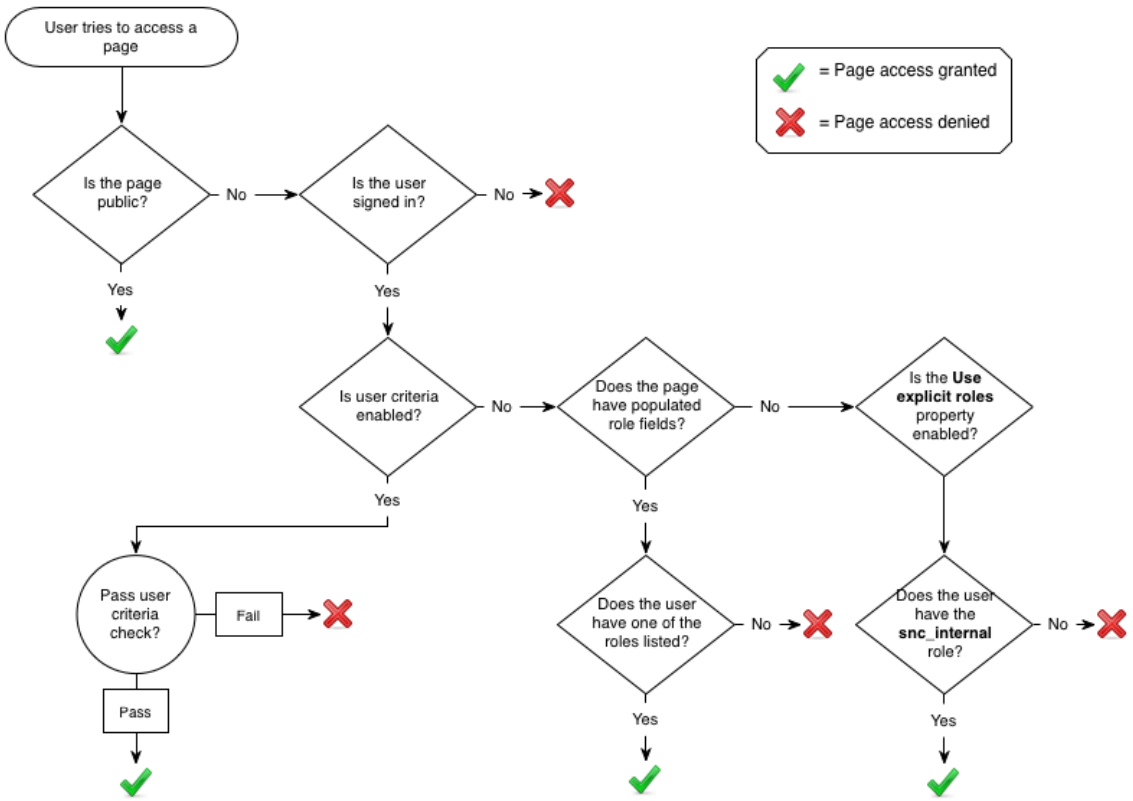
Verificações de critérios do usuário

Os critérios do usuário usam os seguintes check-in Portal de serviços para verificar o acesso do usuário.



Critérios do usuário de acesso à página

O diagrama a seguir mostra como o sistema decide se um usuário pode acessar uma página com base nos critérios do usuário.

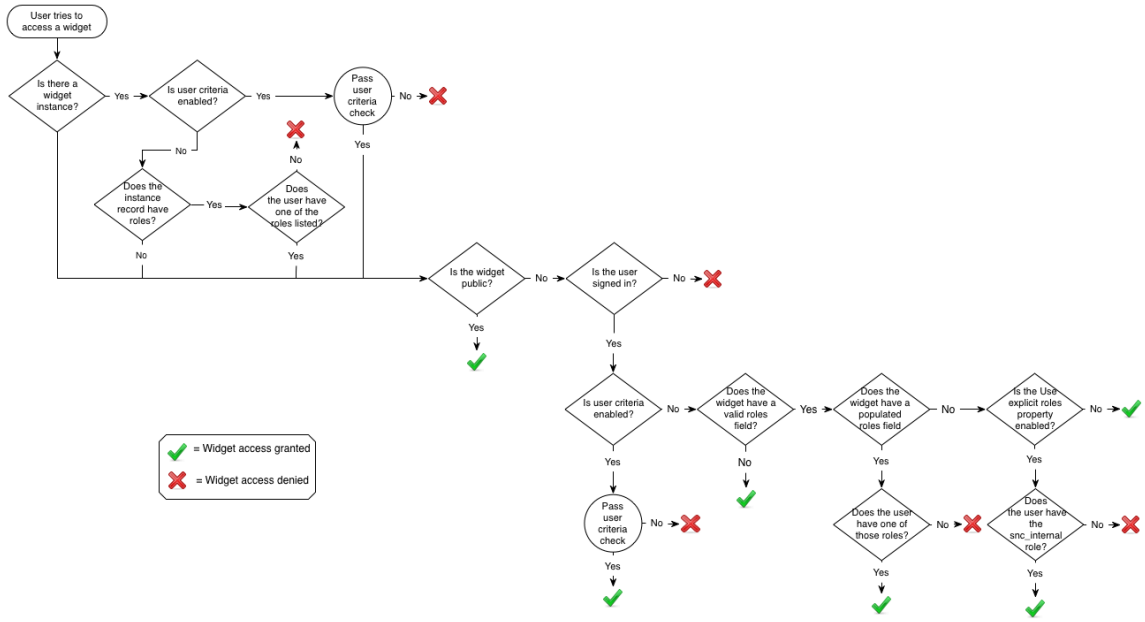


Critérios do usuário de acesso ao widget

O diagrama a seguir mostra como o sistema determina se um usuário tem acesso a um widget ou instância de widget específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Ative os critérios do usuário para o plug-in do Portal de serviços

Você pode ativar o. Portal de serviços Plug-in de suporte de critérios do usuário (com.glide.service-portal.user-criteria) se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Ativar o plug-in cria registros de critérios do usuário para Portal de serviços registros que já estão na instância. O plug-in não cria critérios de usuário para nenhum Portal de serviços registros adicionados por plug-ins instalados após este. Para esses registros, você deve criar ou importar manualmente os critérios do usuário.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Zurich)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Defina os critérios do usuário para a propriedade do sistema do Portal de serviços

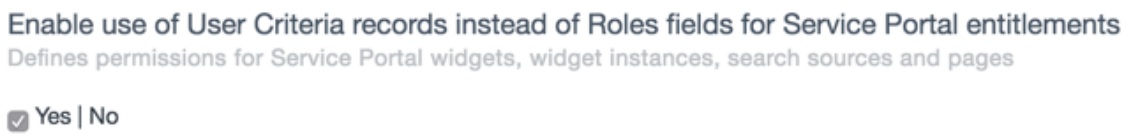
Depois de ativar o. Portal de serviços Plug-in Suporte a critérios do usuário, você deve definir a propriedade do sistema como verdadeira.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Definir a propriedade do sistema ativa os critérios do usuário para Portal de serviços. Quando a propriedade do sistema é definida como verdadeira, todas as funções existentes definidas para uma página, widget ou fonte de pesquisa são convertidas automaticamente em registros de critérios do usuário. Para desabilitar os critérios do usuário e continuar usando permissões baseadas em função, defina a propriedade do sistema como falsa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Propriedades**.
2. Clique na caixa de seleção para definir a seguinte propriedade como verdadeira.



3. Clique em **Salvar**.

Crie um registro de critérios do usuário para Portal de serviços

Crie um registro de critérios do usuário para aplicar aos itens em Portal de serviços e controlam o acesso do usuário a páginas, widgets, instâncias de widget e fontes de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode aplicar critérios do usuário existentes para registros em Portal de serviços por Portal de serviços configuração (**Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**). Você só pode criar critérios de usuário na IU da plataforma.

Procedimento

1. No filtro de navegação, digite **Portal de serviços** .
2. Selecione um registro de página, widget ou instância de widget.
3. Na lista relacionada na parte inferior do registro, selecione **Pode exibir** ou **Não é possível exibir** e clique em **Novo** .

   Se um registro de critérios do usuário já tiver sido criado, você poderá clicar em **Editar** para aplicar critérios do usuário à página, widget ou instância do widget.

   Os registros de critérios do usuário são armazenados na tabela [user_criteria].

4. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal de serviços Critérios do usuário

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de critérios.
Usuários	Registros do usuário que correspondem aos critérios de acesso.
Grupos	Registros de grupo que correspondem aos critérios de acesso.
Funções	Funções que correspondem aos critérios de acesso.
Avançado	Exibe ou oculta o campo **Script**.
Script	Define qualquer outro critério e exibe verdadeiro ou falso. Este campo está disponível apenas se a opção **Avançado** estiver selecionada. **Nota:** ○ Como os scripts são avaliados dinamicamente, incluir scripts em registros de critérios do usuário pode diminuir o desempenho. ○ Não use uma função com seu nome como resposta, ou seja, answer().
Aplicação	Escopo da aplicação para o registro de critérios do usuário.
Ativo	Ativa ou desativa este registro de critérios.
Empresas	Empresas que correspondem aos critérios de acesso.
Locais	Locais que correspondem aos critérios de acesso.
Departamentos	Departamentos que correspondem aos critérios de acesso.
Corresponder tudo	Determina se todos os elementos de cada campo de critérios preenchido deve corresponder. Se selecionado, somente usuários que correspondam a todos os critérios recebem acesso. Se desmarcado, o usuário deve atender a um ou mais dos critérios definidos para ter acesso. Por padrão, esta caixa de seleção está desmarcada para que qualquer condição atendida forneça uma correspondência. Por exemplo, considere um registro de critérios do usuário para o seguinte: ○ Locais A ou B ○ Empresa C ou D Com a opção **Corresponder tudo** selecionada, somente os usuários que atendem a todas essas condições serão correspondidos. Por exemplo, um usuário com um local A e uma empresa C. Com **Corresponder tudo** desmarcado, os usuários que atenderem a qualquer uma dessas condições serão correspondidos. Por exemplo, um usuário com um local B.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você selecionar **Corresponder tudo** certifique-se de não criar condições contraditórias que nunca poderão ser atendidas. Por exemplo, se todos os usuários no local A trabalharem para a empresa G, as condições neste exemplo nunca poderão ser atendidas.

5. Clique em **Enviar**.

Aplique critérios do usuário a uma página, widget ou instância de widget

Atribua critérios do usuário a páginas, widgets ou instâncias de widget para limitar o acesso do usuário ao conteúdo em um portal.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in Suporte a critérios do usuário do Portal de serviços (com.glide.service-portal.user-criteria) e defina *glide.service_portal.user_criteria_enabled*propriedade do sistema para **verdadeiro** .

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode aplicar vários registros de critérios do usuário a um único item do portal.

Procedimento

1. Na página Configuração do Portal de serviços (**Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**), abra o Editor de páginas.
2. Selecione uma página na lista.
3. Selecione um nó de página, widget ou instância de widget na árvore de páginas.
4. Em Listas relacionadas, clique em **Quem pode exibir** ou **Quem não pode exibir** .
5. Clique em **Nova**.
6. Selecione um critério em **Pode exibir** ou **Não é possível exibir** lista.

   Selecionando critérios no **Pode exibir** ou **Não é possível exibir** a lista aplica registros de critérios do usuário criados em Crie um registro de critérios do usuário para Portal de serviços para a página, widget ou instância de widget selecionado.

7. Clique em **Salvar**.

Aplique critérios do usuário a uma origem de pesquisa

Atribua critérios do usuário a fontes de pesquisa para limitar o acesso do usuário ao conteúdo em um portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

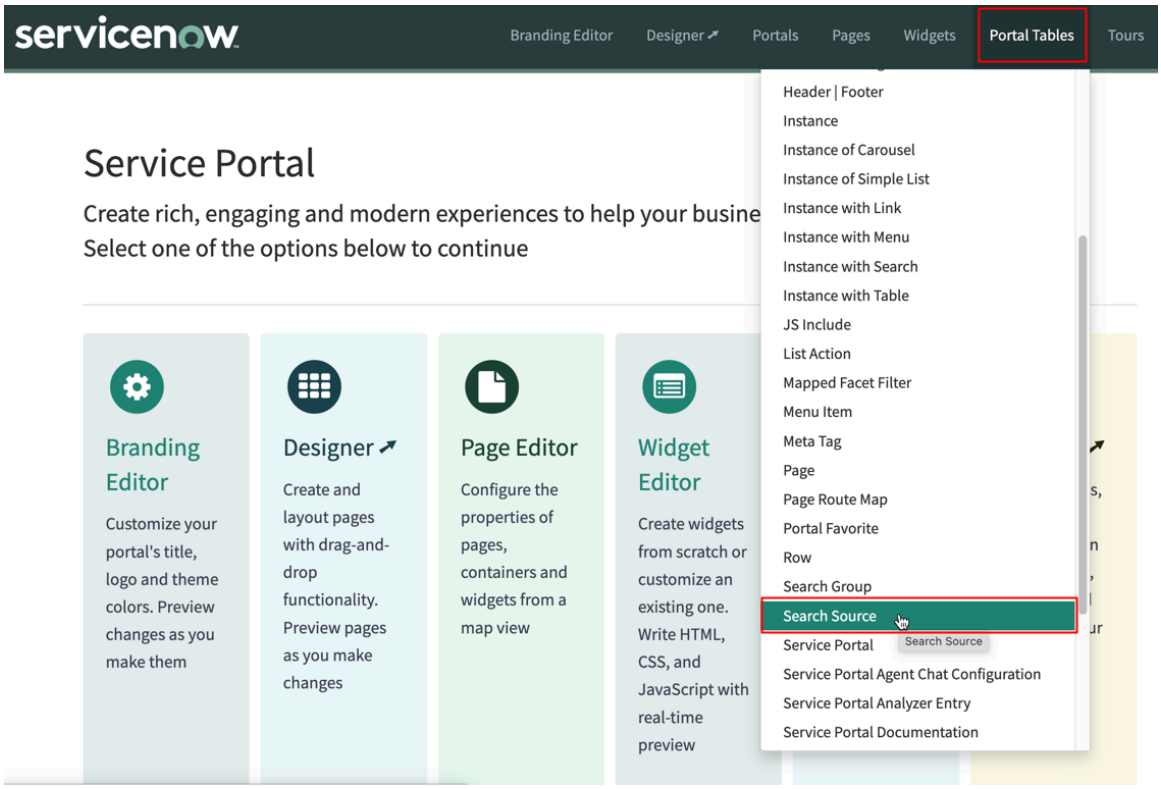
Você pode adicionar critérios do usuário a personalizados ou padrão Configurando a pesquisa em um portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na página Configuração do Portal de serviços (**Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**), navegue até **Tabelas do Portal** > **Fonte de pesquisa** no menu do cabeçalho.



2. Abra o registro de origem de pesquisa que você deseja modificar.
3. Em Listas relacionadas, clique em **Quem pode exibir as origens de pesquisa** ou **Quem não pode exibir as origens de pesquisa** .
4. Clique em **Nova**.
5. Selecione um critério em **Pode exibir** ou **Não é possível exibir** lista.

   Selecionando critérios no **Pode exibir** ou **Não é possível exibir** a lista aplica registros de critérios do usuário criados em Crie um registro de critérios do usuário para Portal de serviços para a fonte de pesquisa selecionada.

6. Clique em **Salvar**.

Habilitar assinatura eletrônica para Portal de serviços

Você pode configurar a assinatura eletrônica em Portal de serviços exigir uma nova autenticação dos usuários aprovadores.

Antes de Iniciar

. `com.snc.integration.esig.window`A propriedade do sistema é compatível para habilitar o login SSO em uma nova janela.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Ative o plug-in Aprovações com assinatura eletrônica [com.glide.e_signature_approvments].
2. Navegar até **Definição do Sistema** > **Registro da assinatura eletrônica**.
3. Adicione todas as tabelas para as quais você deseja exigir uma assinatura eletrônica à lista.

Resultado

Com a assinatura eletrônica habilitada, os aprovadores devem fornecer uma senha para aprovar ou rejeitar solicitações. A autenticação com o Touch ID funciona no aplicativo para celular. Na Web para celular, os aprovadores ainda precisam inserir uma senha. Para obter mais informações sobre como configurar a assinatura eletrônica, consulte Aprovação com assinatura eletrônica .

Habilite o login SSO em uma nova janela

Abra uma nova janela para autenticação SSO ao usar a assinatura eletrônica para aprovações.

Antes de Iniciar

O login SAML (Security Assertion Markup Language) só é compatível com a área de trabalho Portal de serviços.

Para obter informações adicionais, consulte artigo da base de conhecimento de login SSO de assinatura eletrônica .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Insira o script spEsignatureCustom.
   a. Insira `sys_ui_script.list` No Navegador de filtros.
   b. Selecione **Novo** E criar um novo script de IU.
   c. No formulário Script de IU, insira `SpEssignatureCustom` No campo Nome da API.
   d. No campo Tipo de IU, selecione **Mobile/Portal de serviços** .
   e. Cole o. Script spEssignatureCustom em **Script** campo.
   f. Selecione **Enviar**.
2. Insira o script spAuthCustom.
   a. No mesmo `sys_ui_script.list` Para criar outro novo script de IU selecionando **Novo** .
   b. No formulário Script de IU, insira `SpAuthCustom` No campo Nome da API.
   c. No campo Tipo de IU, selecione **Mobile/Portal de serviços** .
   d. Cole o. Script spAuthCustom em **Script** campo.
   e. Selecione **Enviar**.
3. Associe os scripts de IU ao registro de inclusão de JS.
   a. Navegar até **Portal de serviços** > **Portais**.
   b. Identifique o Portal de serviços ao qual você deseja aplicar o suporte do esignature e selecione o Tema.
   c. Nas listas relacionadas, selecione **JS inclusões** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione **Novo**.

e. No formulário, preencha os campos.

Formulário de inclusão JS

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome da inclusão de JS. Insira SpEssignatureCustom E associe o registro ao script de IU spEssignatureCustom que você criou ou insira SpAuthCustom E associam o registro ao spAuthCustom que você criou.
Origem	Origem do registro de inclusão JS. Selecione **Script de IU** .
Script da IU	Origem do script de IU para o registro de inclusão JS. Selecione spEsignatureCustom ou spAuthCustom dependendo do registro que você está criando.
Aplicação	Aplicação para o registro de inclusão JS. A aplicação padrão é **Global**.
Atualização em	Campo exibindo quando o registro foi atualizado pela última vez.
Pacote	Campo que estabelece o pacote JS Include.

f. Selecione **Enviar**.

Resultado

Uma nova janela é aberta quando você usa a Assinatura eletrônica para aprovações.

Script spEssignatureCustom

Cole o script spEsignatureCustom no campo de script sys_ui_script.list.

```
angular.module('sn.$sp').provider('spEsignature', function() {
 'use strict';

 this.$get = function spEsignature($q, $http, $window, urlTools, xmlUtil) {
  var w = window;
  var esignOW;
  var windowWidth;
  var windowHeight;
  var redirectURL;

  function isWindowChosen() {
   var postParams = {
    sysparm_scope: 'global',
    sysparm_processor: 'ESignatureAuthUtils',
    sysparm_name: 'isWindowChosen'
   };
   return $http({
    method: 'POST',
    url: '/xmlhttp.do',
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  data: urlTools.encodeURIParameters(postParams),
  headers: {
   'Content-Type': 'application/x-www-form-urlencoded'
  },
  transformResponse: function(response) {
   return xmlUtil.getDataFromXml(response);
  }
 }).then(
  function(response) {
   var data = response.data ? response.data[0] : {};
   return data.answer ===  'true'
  },
  function(response) {
   // Handling failure case.
   switch (response.status) {
    default:
    case 404:
     return false;
   }
  });
}

function initiateEsignature() {
 var postParams = {
  sysparm_scope: 'global',
  sysparm_processor: 'ESignatureAuthUtils',
  sysparm_name: 'fetchAuthDetails'
 }
 return $http({
  method: 'POST',
  url: '/xmlhttp.do',
  data: urlTools.encodeURIParameters(postParams),
  headers: {
   'Content-Type': 'application/x-www-form-urlencoded'
  },
  transformResponse: function(response) {
   return xmlUtil.getDataFromXml(response, 'result');
  }
 }).then(
  function(response) {
   var data = response.data ? response.data[0] : {};
   process(data);
  });
}

function process(data) {
 var shouldLogoutFirst = data.logoutFirst === 'true';
 w['windowHeight'] = data.popup_window_height;
 w['windowWidth'] = data.popup_window_width;
 w['redirectURL'] = data.loginURL;
 if (shouldLogoutFirst)
  openEsignatureWindow(data.logoutURL);
 else
  authenticate();
}

function openEsignatureWindow(url) {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  w['esignOW'] = window.open(url, 'esignatureAuthentication',

'height='+w['windowHeight']+',width='+w['windowWidth']+',top=100,left=100,toolbar=0,locati
on=0,menubar=0');
 }

 w['authenticate'] = function(){
  if(w['redirectURL']){
   if(w['esignOW']) //when we signed out previously, a window is already opened. reuse it.
    w['esignOW'].location.href = w['redirectURL'];
   else
    openEsignatureWindow(w['redirectURL']);
  }
 };

 w['evaluateRedirect'] = function(msg) {
  w['esignOW'].close();
  if (msg == "saml2 login complete") {
   $window.onReauthenticationComplete(msg);
  }
 };

 return {
  isWindowChosen: isWindowChosen,
  initiateEsignature: initiateEsignature
 };

};
});
```

Script spAuthCustom

Cole o script spAuthCustom no campo de script sys_ui_script.list.

```
angular.module('sn.$sp').factory('spAuthModal', function($q, spModal, i18n, $http,
 spAuthentication, glideUserSession, cabrillo, $cookies, $window, spUtil, $uibModal,
 spEsignature) {
 "use strict";

 function _showAuthenticationModal(requestParams, username, userSysId) {
  var currentUser;
  var deferred = $q.defer();
  glideUserSession.loadCurrentUser({reload: true}).then(function(user) {
   if (!user) {
    deferred.reject({
     error: {
      status: 'ANONYMOUS',
      message: i18n.getMessage('Not logged in')
     }
    });
    return;
   }
   currentUser = user;
   var serializedUser = {
    sysId: currentUser.userID,
    userName: currentUser.userName,
    firstName: currentUser.firstName,
    lastName: currentUser.lastName
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  };

  // hand off to native clients
  if (cabrillo.isNative()) {
   cabrillo.auth.reauthenticate(currentUser).then(function() {
    deferred.resolve(serializedUser);
   }, function(error) {
    if (error && error.status) {
     deferred.reject({
      error: error
     });
    }
    //TODO: Handle rejection a little more gracefully
    deferred.reject();
   });
   return;
  }

  var loginMethod = currentUser.$private.loginMethod;
  if (!loginMethod) {
   // As we were unable to determine the login method via the HTTP session, trying to get
glide_sso_id cookie which is set in case of multisso login
   var providerSysId = $cookies.get('glide_sso_id');
   loginMethod = providerSysId ? 'multisso' : 'db';
  }

  if (loginMethod === 'saml' || loginMethod === 'oidc' || loginMethod === 'multisso') {
   spEsignature.isWindowChosen().then(function(result) {
    var modal;
    if (!spUtil.isMobile() && loginMethod !== 'oidc' && result === true) {
     // If enabled, Opening a new window for desktop saml login
     spEsignature.initiateEsignature();
    } else {
     glideUserSession.getSsoReauthenticationUrl().then(function(url) {
      requestParams.externalLoginURL = url;
      openExternalAuthModal(requestParams).then(function(m) {
       modal = m;
      });
     });
    }
    $window.onReauthenticationComplete = function(result) {
     deferred.resolve(serializedUser);
     if (modal)
      modal.close();
    };
   });
  } else {
   spModal.open({
    title:i18n.getMessage("Approver authentication"),
    message:i18n.getMessage("Additional authentication is required, enter your username and
password to continue."),
    footerStyle: {border: 'none', 'padding-top': 0},
    widget: 'simpleloginui',
    widgetInput: {},
    shared: requestParams,
    onSubmit: function() {
     return onLoginModalSubmit(requestParams, username);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    }
   }).then(function(confirm) {
    if (confirm.label == i18n.getMessage("OK")) {
     deferred.resolve(serializedUser);
    } else {
     deferred.reject();
    }
   });
  }
 });

 return deferred.promise;
}

function onLoginModalSubmit(requestParams, username) {
 //(1) call login service to verify auth
 //(2) verify same user
 return $q(function(resolve, reject) {
  var errorMessage = null;

  if(!requestParams.username || requestParams.username.trim() === "" ||
    !requestParams.password || requestParams.password.trim() === "") {
   errorMessage = i18n.getMessage("User name or password invalid");
  } else if(requestParams.username !== username) {
   errorMessage = i18n.getMessage("Attempted to authenticate as a different user");
  }

  if(!errorMessage || errorMessage === "") {
   spAuthentication.validateCreds(requestParams.username,
requestParams.password).then(function(res) {
    resolve({status: res.success, errorMessage: res.message});
   });
  } else {
   resolve({status: !errorMessage || errorMessage === "", errorMessage: errorMessage});
  }
 });

}

function openExternalAuthModal(requestParams) {
 var deferred = $q.defer();

 var options = {
  title: i18n.getMessage("Approver authentication"),
  message: '',
  messageOnly: false,
  errorMessage: '',
  input: false,
  label: '',
  size: 'lg',
  value: '',
  required: false,
  footerStyle: {border: 'none', 'padding-top': 0},
  values: false,
  onSubmit: null,
  widget: 'simpleloginui',
  widgetInput: {},
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 shared: requestParams,
 buttons: [{label: i18n.getMessage('Cancel'), cancel:true}]
};

var widgetURL = spUtil.getWidgetURL(options.widget);
$http.post(widgetURL, options.widgetInput).success(function(response) {
 options.widget = response.result;
 options.widget.options.shared = options.shared;
 var modal = $uibModal.open({
  templateUrl:'sp-modal.html',
  controller: spModalCtrl,
  size: options.size,
  resolve: {
   options: function() {
    return options;
   }
  }
 });

 deferred.resolve(modal);
});

return deferred.promise;
}

function spModalCtrl($scope, options) {
 $scope.options = options;
 $scope.form = {};

 $scope.buttonClicked = function(button){
  if (button.cancel) {
   $scope.$dismiss();
   return;
  }
 }
}

return {
 prompt: _showAuthenticationModal
}
}).decorator("spAuthModal", function($delegate) { return( $delegate );});
```

Tradução automática

Habilitar o Registro automático de usuários externos para o Portal de serviços

Permita que usuários externos se registrem em um app de ServiceNow por meio de Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Conclua as tarefas anteriores:

1. Ativar registro de usuário externo
2. Configurar o formulário de registro para uma configuração de usuário externo

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Registro pelo próprio usuário externo permite que um grande grupo de usuários se registre em um app da ServiceNow sem a ajuda de um administrador. Para obter mais informações, consulte Permitir que usuários externos se registrem automaticamente na instância da ServiceNow .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Abra um registro do portal.
3. No formulário, preencha o campo **Configuração de registro de usuário externo**.

   Selecione uma configuração de registro de usuário.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O widget de login inclui um link para o formulário de registro que você configurou anteriormente.

Registe o seu cartão PIV/CAC para Portal de serviços login

Registre seu cartão de Verificação de identidade pessoal (PIV) ou Cartão de acesso comum (CAC) para que você possa fazer login no portal da sua organização sem inserir uma senha.

Antes de Iniciar

Para registrar seu cartão PIV/CAC, um administrador deve ativar a autenticação baseada em certificado e configurar a autenticação PIV/CAC. Para obter mais informações sobre esse processo de configuração, consulte Cartão de verificação de identidade pessoal (PIV) ou autenticação baseada em cartão de acesso comum (CAC) .

A tarefa a seguir pressupõe que você tenha um leitor de cartões conectado ao seu sistema.

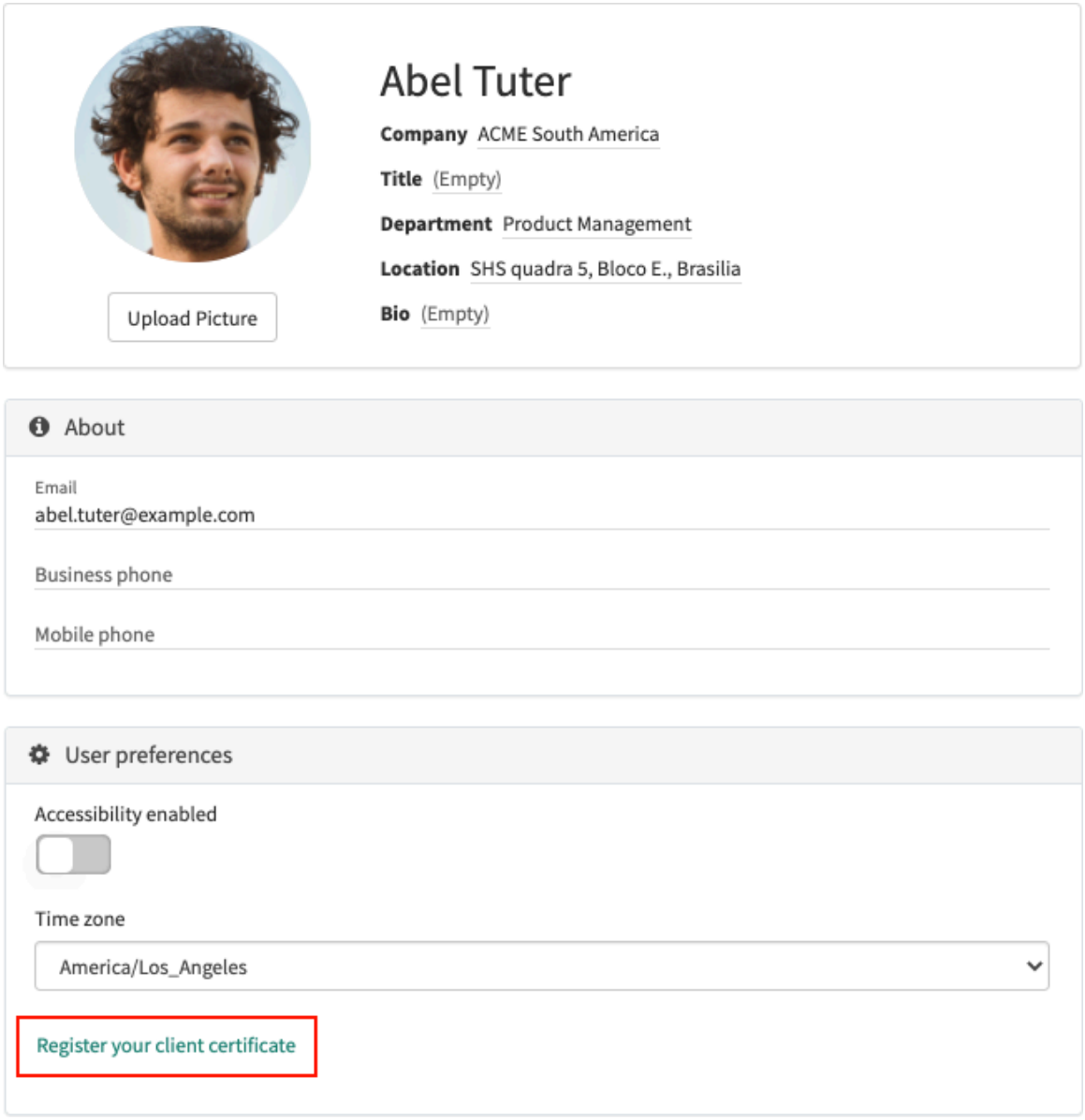
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Faça login em um portal usando seu nome de usuário e senha.
2. No portal, abra seu perfil de usuário.
3. Insira o seu cartão PIV/CAC num leitor de cartões e selecione **Registre seu certificado de cliente** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Na caixa de diálogo exibida, revise o certificado PIV/CAC e selecione **Registre-se** .



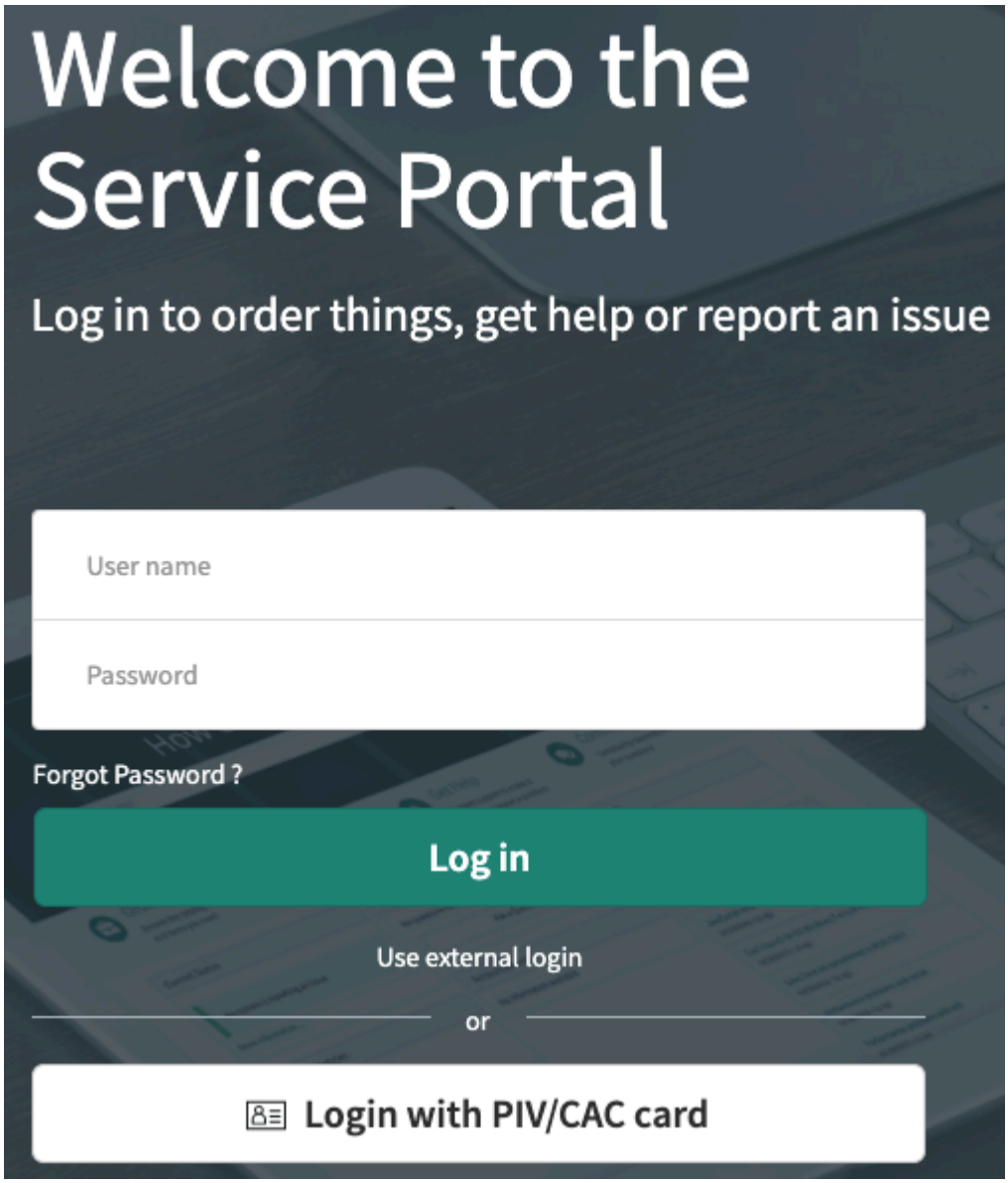
Se o registro for bem-sucedido, o sistema fornecerá a seguinte mensagem de alerta: O certificado PIV/CAC foi registrado com sucesso e vinculado à conta do usuário.

Feche a caixa de diálogo para concluir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Na próxima vez que você fizer login no seu portal, poderá fazer login usando seu cartão PIV/CAC. Para iniciar sessão, insira o seu cartão PIV/CAC num leitor de cartões e, em seguida, selecione **Login com cartão PIV/CAC** .



Para fazer logout do portal, selecione seu avatar e selecione **Logout** . Em seguida, feche a janela do navegador.

Tópicos relacionados

Widget de login

Desativar um portal

Desative o acesso a um portal que você não deseja mais que os usuários visitem e, opcionalmente, redirecione-os para outro portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que você desativa um portal, os usuários são redirecionados para um portal alternativo que você configura ou recebem uma mensagem de que o portal está inativo.

Se um portal alternativo for selecionado, as páginas serão redirecionadas substituindo o sufixo de URL do portal inativo pelo sufixo do portal alternativo. Para confirmar que os usuários são redirecionados para a página correta, conclua as seguintes etapas:

- Verifique se todos os recursos necessários, como artigos da base de conhecimento e itens do catálogo, estão disponíveis no portal alternativo.
- Se páginas diferentes forem usadas em cada portal, configure mapas de rota de página para mapear páginas do portal inativo para o portal alternativo. Para obter mais informações, consulte Redirecione uma referência para um ID de página.
- Se houver personalizações para redirecionamentos de página usando a inclusão de script SPEntryPage ou outros métodos, teste essas personalizações completamente para confirmar se não há conflitos ou remova as personalizações. Para obter mais informações, consulte Single Sign-on, logins e redirecionamentos de URL.

Para oferecer suporte à desativação e reativação de portais públicos sem que os mecanismos de pesquisa desindexem suas páginas, redirecionamentos HTTP 302 temporários são usados para portais inativos.

Procedimento

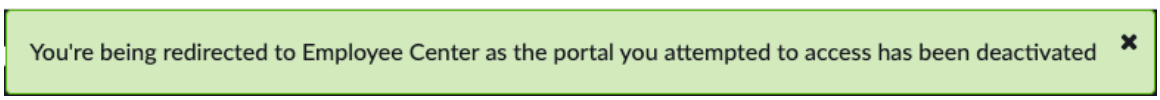
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Selecione um portal.

   Nota: Você não pode desativar o portal padrão em uma instância ou em qualquer portal configurado como um portal alternativo para um portal inativo. Não é possível desativar ou redirecionar para o Portal de serviços do funcionário móvel (/mesp).

3. Selecione **Inativo** .
4. **Opcional:** Em **Portal alternativo** selecione um portal ativo para o qual redirecionar os usuários que tentam acessar o portal inativo.
   Vários portais inativos podem redirecionar para o mesmo portal alternativo.
5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Se você selecionou um portal alternativo, os usuários que tentam acessar o portal inativo serão redirecionados para o portal alternativo. Eles recebem uma mensagem informando que foram redirecionados. Por exemplo:



Se você não especificar um portal alternativo, os usuários receberão uma mensagem informando que o portal foi desativado. Você pode personalizar essas mensagens na tabela Mensagem [sys_ui_message]. Para obter mais informações, consulte Tabela de mensagens .

Para reativar um portal, limpe **Inativo** opção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desenvolvimento de widgets personalizados

Desenvolva widgets personalizados para portais usando AngularJS, Bootstrap e ServiceNow API.

Antes de começar

Para desenvolver widgets, você precisa ServiceNow Experiência de API para:

- Execute consultas de registro no servidor.
- Criar e atualizar registros.

AngularJS Experience para:

- Vincular variáveis a controladores de cliente.
- Acesse objetos do servidor em um widget.
- Colete entrada do usuário.

Como opção, você pode criar no modelo de inicialização acessando Componentes de inicialização.

Partes de um widget

Como as diretivas Angular, os widgets executam um comportamento especificado em um Portal de serviços página. Um widget inclui componentes de script obrigatórios e opcionais.

Modelo HTML

Um componente de widget obrigatório.

O modelo HTML requer conhecimento de AngularJS para exibir e coletar dados. Use o modelo HTML para:

- Renderize a exibição dinâmica que um usuário vê no navegador usando informações do modelo e do controlador.
- Vincule variáveis de client script à sua marcação.
- Colete dados do usuário final.

Client script

Um componente de widget obrigatório.

Um client script requer conhecimento de ambos ServiceNow AngularJS para criar um controlador de cliente. Use o client script para:

- Mapeie dados do servidor de objetos JavaScript e JSON para objetos de cliente.
- Processe dados antes de renderizá-los.
- Passar dados para o modelo HTML.
- Repasse a entrada do usuário e os dados de volta para o servidor para processamento.

Script do servidor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um componente de widget obrigatório.

Um script de servidor requer conhecimento do ServiceNow API para trabalhar com dados de registro. Use o script do servidor para:

- Defina o estado inicial do widget.
- Enviar dados do registro para o script do cliente do widget usando **dados** variável.
- Execute consultas do lado do servidor.

Função de link

Um componente de widget opcional.

A função de link requer conhecimento de AngularJS. Use uma função de link para manipular diretamente o DOM.

Esquema de opções

Um componente de widget opcional.

Permite um Portal de serviços administrador para configurar um widget. Use o esquema de opção para:

- Especifique os parâmetros para um widget.
- Permita que os usuários administradores definam opções de instância para uma instância de widget.
- Desenvolva widgets flexíveis e reutilizáveis.

Provedores em angular

Um componente de widget opcional.

Os provedores Angular exigem conhecimento de AngularJS. Use provedores Angular para:

- Mantenha widgets sincronizados ao mudar registros ou filtros.
- Compartilhar contexto entre widgets.
- Manter e persistir estado.
- Crie comportamentos reutilizáveis e componentes de IU e injete-os em vários widgets.

Dependências

Um componente de widget opcional.

Uma dependência de widget é um recurso externo usado pelo widget, como arquivos JavaScript ou CSS.

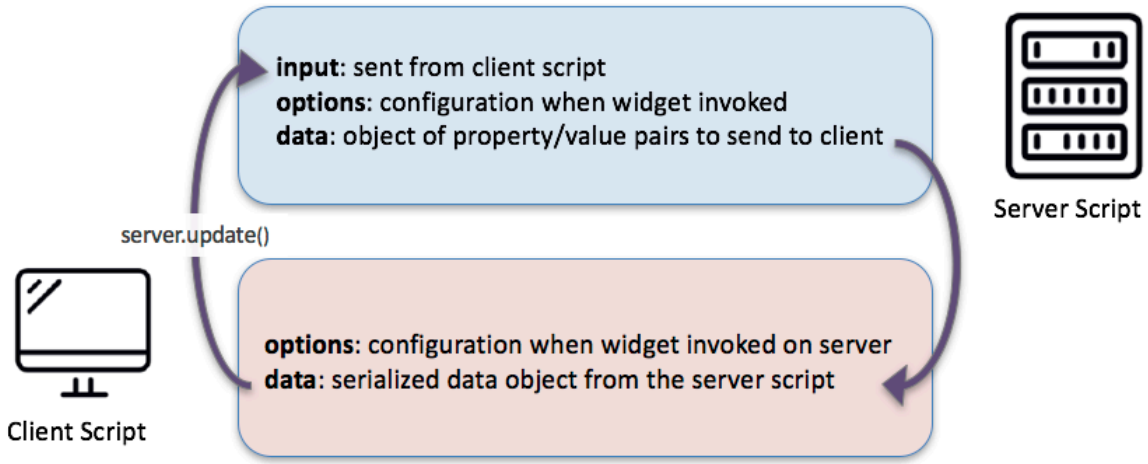
Objetos globais em widgets

Quando um widget começa a ser renderizado pela primeira vez em uma página, o script do servidor é executado primeiro e acessa três objetos globais: **entrada** , **opções** e **dados** . .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

entrada a variável é um objeto de dados enviado do script do cliente. esta variável não está definida quando inicializada pela primeira vez.



Quando um widget é instanciado pela primeira vez, o script do servidor:

1. Inicializa um vazio **dados** objeto.
2. Inicializa o. **entrada** objeto com todos os dados enviados do controlador do cliente ou do **opções** objeto com todos os dados usados para inicializar o widget.
3. Envia o. **dados** Objeto para o controlador do cliente como JSON.

O client script:

1. Acessa o servidor **dados** objeto usando `c.data` .

   Nota: Por padrão, os widgets usam **c** variável para representar a instância do controlador usando `controlador` sintaxe. Você pode mudar esta variável ao criar ou clonar widgets.

2. Usos `server.update()` para publicar mudanças no modelo de dados. Este método atualiza o script do servidor usando **entrada** objeto.

   Nota: Depois de ligar `server.update()` , o client script **dados** o objeto é substituído automaticamente pelo script do servidor **dados** objeto.

3. Usos `c.opções` para acessar os valores usados para invocar o widget no servidor. Este objeto é somente leitura.

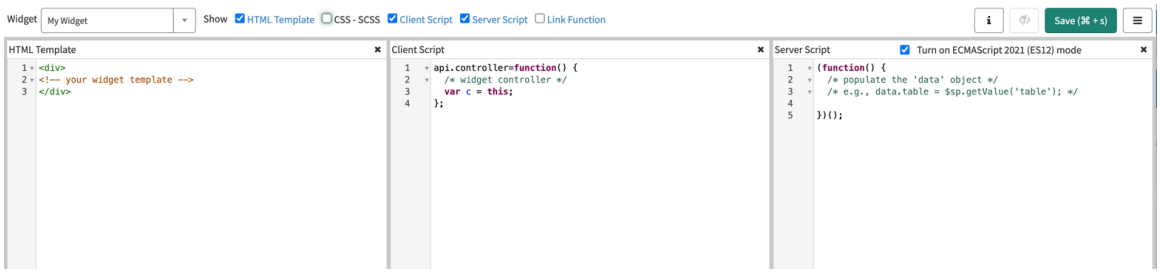
Usando o Editor de widgets

Quando você cria um widget, um registro é criado na tabela sp_widget. No entanto, você pode usar o Editor de widgets no Portal de serviços Configuração como seu ambiente de script. O Editor de Widget é uma aplicação de página inteira semelhante a um IDE. Você pode mostrar as partes do widget que deseja editar e ocultar o restante, enquanto visualiza suas mudanças em tempo real.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para scripts do lado do servidor, você pode ativar usando o modo JavaScript ECMAScript 2021 (ES12) se sua aplicação usar o modo de padrões ES5 ou o modo de compatibilidade. Scripts em aplicações com o modo JavaScript definido como ECMAScript 2021 (ES12) usam ECMAScript 2021 (ES12) por padrão. Para obter mais informações, consulte Ative o modo ECMAScript 2021 (ES12) para um script .



Diretrizes gerais para desenvolver widgets

Ao desenvolver widgets personalizados, lembre-se dessas diretrizes gerais para obter desempenho ideal, desenvolvimento escalonável e uma boa experiência do usuário.

Crie um estado padrão que forneça um exemplo para o usuário final

Um widget não tem opções de instância definidas quando adicionado inicialmente a uma página. Um widget neste estado vazio pode aparecer em branco e causar confusão. Em situações em que um widget requer alguma configuração inicial, certifique-se de que o widget tenha um estado padrão que comunique ao administrador qual configuração é necessária.

Widgets também podem ser criados com dados de demonstração. Os dados de demonstração também podem ser usados para:

- Demonstre claramente a funcionalidade do widget para o usuário.
- Forneça dados ao visualizar o widget no editor de widgets. (Os dados de demonstração não estão visíveis no designer).

Saiba mais: Tutorial: Criar um widget personalizado.

Incorporar um widget em vez de clonar quando possível

Incorporar um widget existente em seu widget personalizado aproveita a funcionalidade pré-existente sem clonar ou duplicar código. Você ainda pode passar parâmetros para o widget incorporado para controlar seu comportamento.

Saiba mais: Incorporar um widget existente

Evite usar grandes conjuntos de dados para melhorar o desempenho

Consultar dados, avaliar ACLs, executar regras de negócios e processamento de dados levam tempo e podem reduzir o desempenho. Determine de quanto os usuários do portal de dados precisam e aplique os limites e filtros apropriados aos scripts e consultas. Isole widgets que exigem dados significativos ou processamento em suas próprias páginas separadas no portal. Evite implementar os seguintes itens que usam conjuntos de dados grandes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Itens de menu com script que carregam grandes quantidades de dados, o que pode fazer com que todas as páginas do portal sejam carregadas lentamente.
- Arquivos e anexos grandes, como arquivos de mídia de alta definição ou fontes da tabela Anexos [sys_attachment].
- Widgets de atualização automática. Sempre que o controlador do cliente de um widget chama `server.update()` , `SPUtil.update()` , `server.refresh()` ou `SpUtil.refresh()` , a aplicação executa o script do servidor do widget e envia um objeto de dados de volta para o cliente.
- Observadores de registros não filtrados. . `RecordWatch()` a função verifica se há atualizações em uma tabela ou filtro e retorna o valor da função de retorno de chamada. Adicionar filtros para campos específicos a serem observados reduz o número de chamadas que um widget faz para o servidor. Especificar quando atualizar widgets em resposta a um produtor de registro que notifica o cliente de que há uma atualização na função de retorno de chamada também pode melhorar o desempenho.
- Scripts do lado do servidor com consultas GlideRecord sem `ConfiguLimit` função. Usando o. `ConfiguLimit` a função pode restringir o número de registros retornados e melhorar o tempo de resposta nas consultas. Para maior flexibilidade, você pode vincular esse limite a uma opção de instância em vez de atribuir um valor codificado (por exemplo: `gr.setLimit(options.limit || 100)`).

Saiba mais:

- Seis armadilhas de desempenho comuns no Portal de serviços e como evitá-las [KB0634588]
- SpUtil - recordWatch
- Função GlideRecord setLimit

Crie uma diretiva em vez de incorporar um widget complexo

Quando um widget incorporado é chamado do servidor, todos os scripts associados a esse widget são retornados. Se você precisar apenas de uma subseção de um widget, incorporar o widget inteiro criará sobrecarga desnecessária. Em vez disso, use diretivas para compartilhar código leve entre widgets. As diretivas são úteis, por exemplo, ao criar componentes de IU. Componentes complexos com funcionalidade do lado do servidor e do lado do cliente são melhor deixados como widgets. Use uma diretiva em vez de um widget incorporado para:

- Compartilhe o escopo ou o comportamento do escopo personalizado com vários widgets.
- Compartilhe uma subseção reutilizável e leve de um widget.
- Compartilhe um recurso de IU comum, como uma lista ou um avatar.
- Aumentar o comportamento do widget.

Saiba mais: Reutilize componentes com provedores Angular.

Use um serviço ou fábrica para compartilhar dados e persistir o estado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os serviços de dados e as fábricas mantêm e persistem o estado em um widget sem exigir várias chamadas para o servidor, permitindo que você:

- Mantenha widgets sincronizados ao mudar registros ou filtros.
- Compartilhe dados entre widgets.
- Desenvolva widgets mais eficientes.

Saiba mais: Reutilize componentes com provedores Angular.

Manipule eventos com um serviço de publicação/assinatura

Evite usar taxa de transmissão No DOM. `taxa de transmissão` expede o nome do evento para todos os escopos secundários notificando ouvintes registrados, o que pode ser uma chamada cara que requer o uso do `RootScope` objeto global.

Em vez disso, use um serviço de publicação/assinatura para lidar com eventos. Ao usar um serviço de publicação/assinatura, um relacionamento claro é formado entre seus widgets por meio de manipuladores de retorno de chamada. Neste modelo, você pode controlar melhor o estado de seus eventos.

Use chamadas REST ou `server.get` **para buscar dados do servidor**

Quando você liga `server.update()` todo o widget é retornado do servidor. Se o widget incluir caminhos de código divergentes, várias chamadas para atualizar o servidor poderão afetar o desempenho. Como regra, use o script do servidor para configurar o estado inicial do widget. Para atualizações subsequentes, use REST APIs com script que chamam inclusões de script em sua instância. Esta prática:

- Separa a lógica de negócios dos elementos de IU.
- Centraliza seu código, permitindo que mudanças sejam feitas em um só lugar.

Você também pode usar `server.get` para passar informações para o servidor. Use esta função junto com `input.action` para executar partes específicas do script do servidor.

Desenvolva com localização, acessibilidade e IU em mente

Para criar a melhor experiência para seus usuários, siga estas diretrizes:

- Considere o impacto do seu widget em um ambiente móvel. Por exemplo, evite usar o mouse e outros eventos que não sejam traduzidos em um dispositivo móvel.
- Use variáveis SCSS para reutilizar itens. Consulte Variáveis de SCSS.
- Use nomes de variáveis ao usar cores.
- Encapsular cadeias de caracteres para tradução em APIs de localização. Consulte Internacionalização de um widget.

Remova provedores Angular não utilizados do client script

Para facilitar a manutenção, remova todos os provedores Angular não utilizados que foram injetados na instrução de função client script.

Evite usar <script> tags in HTML templates

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para diminuir a probabilidade de problemas de produção em Portal de serviços evite usar modelos em linha usando <script> tags in a widget's HTML template. Instead, create a related Angular ng-template record for the widget.

Tutorial: Criar um widget personalizado

Siga este tutorial para criar um widget personalizado que é exibido Catálogo de serviços itens. Use este tutorial como um modelo para ajudá-lo a entender o poder de script avançado do Portal de serviços.

Neste tutorial, você criará o widget Pedido rápido. Este widget:

- Exibe itens populares para o usuário antes de qualquer pesquisa.
- Consulta o. Catálogo de serviços e exibem as opções disponíveis para o usuário.
- Inclui um widget Item do catálogo SC incorporado, permitindo que o usuário exiba e solicite itens no widget Pedido rápido.
- Usa um provedor angular para exibir um ícone de categoria ao lado de cada item consultado.

Crie um widget e configure um modelo

Crie o widget Pedido rápido para consultar itens no Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** e clique em **Editor de Widget** .
2. Clique em **Criar um novo widget**.
3. Defina os seguintes valores.
   - **Nome do Widget** Pedido rápido
   - **ID do widget** : quick_order
   - **Crie uma página de teste** Ativo
   - **ID da página** : quick_order

   Adicionar um widget a uma página de teste cria um registro em cada uma das seguintes tabelas:

   - sp_page
   - sp_container
   - sp_row
   - sp_column
   - sp_instance
   - sp_widget

   Nota: Você pode usar o Editor de páginas na Configuração do Portal de serviços para exibir a hierarquia de elementos em sua página de teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Enviar**.
5. Em **Editor de Widget** Abra o widget Pedido rápido.
6. Adicione o seguinte modelo simples ao campo HTML.

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  My catalog results
 </div>
</div>
```

7. Clique em **Salvar**.
8. Visualize sua página de teste em uma nova guia usando o seguinte URL: <yourInstanceUrl>/sp?id_quick_order .

   Seu modelo de widget é exibido na página de teste.



Adicionar um script de servidor para consultar uma tabela de instância

Depois de adicionar seu widget e criar um modelo básico, você pode definir scripts avançados de cliente e servidor que permitem que os usuários consultem dados de uma tabela de instância. Você pode passar o modelo de dados entre o cliente e o servidor consultando os dados do banco de dados, exibindo-os para o usuário e enviando todas as atualizações de volta para o servidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Em **Editor de Widget** Abra o widget Pedido rápido.
2. Selecione **Script do servidor** para abrir o campo de script do servidor.
3. Substitua o script do servidor padrão pelo script personalizado a seguir.

```
(function() {
 if (input.keywords != null && input.keywords != '')
  data.items = getCatalogItems(input.keywords);

 function getCatalogItems(keywords) {
  var sc = new GlideRecord('sc_cat_item');
  sc.addActiveQuery();
  sc.addQuery('123TEXTQUERY321', keywords);
  sc.addQuery('sys_class_name', 'NOT IN', 'sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
  sc.addQuery('sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
  sc.setLimit(100);
  sc.orderByDesc("ir_query_score");
  sc.query();
  var results = [];
  while (sc.next()) {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  if (!$sp.canReadRecord(sc))
   continue;

  var item = {};
  $sp.getRecordDisplayValues(item, sc, 'name,price,sys_id');
  item.category = sc.getValue('category');
  results.push(item);
 }
 return results;
}
})();
```

Este script executa uma pesquisa de palavra-chave na tabela sc_cat_item usando o método de consulta 123TEXTquery321.

4. Substitua o modelo HTML pelo seguinte script:

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
 the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
 ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <ul class="list-group result-container">
   <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
    <a href>{{item.name}}</a><span class="pull-right">{{item.price}}</span>
   </li>
  </ul>
 </div>
</div>
```

Este modelo adiciona um campo de pesquisa e exibe os resultados da consulta realizada no script do servidor usando as seguintes diretivas Angular. Para saber mais sobre essas diretivas, revise Referência de API angular .

Diretivas angulares usadas no modelo

Diretiva angular	Descrição
ng-model	Lê e grava automaticamente mudanças de valor na variável do modelo `c.data.palavras-chave` .
ng-model-options	Configura o comportamento do modelo ng. Neste modelo, ng-model atualiza o modelo depois que um usuário parou de digitar por 250 milissegundos.
ng-change	Executa `c.server.update()` depois que o valor do modelo muda. Esta função publica o objeto de dados no script do servidor. Depois que o script é executado, o objeto de dados é atualizado automaticamente com os novos valores do objeto de dados gerado pelo servidor.
ng-repetição	Cria um modelo a partir do elemento primário e dos elementos secundários. Para cada um `item em c.data.items` uma instância do modelo é criada e as expressões `item.name}}` e. `(item.price)` são substituídos pelos valores de cada item.

5. Adicione o script a seguir ao **SCSS** campo:

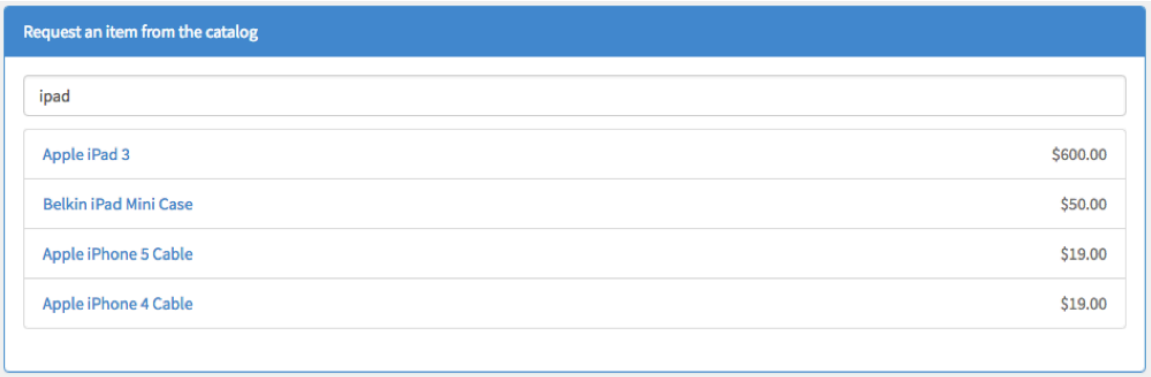
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
.result-container {
 margin-top: 10px;
}
```

6. Atualize a visualização da página de teste para exibir as mudanças.

Conforme você digita na caixa de pesquisa, os itens do catálogo correspondentes são exibidos. Tente pesquisar **ipad** .



Gerencie o estado vazio de um widget

Exiba uma lista de itens populares para o usuário antes que qualquer termo de pesquisa seja inserido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nenhuma pesquisa foi executada quando o widget é inicializado, o servidor **entrada** a variável está indefinida. Este estado vazio pode causar confusão quando um usuário interage pela primeira vez com o widget. Para resolver esse problema, forneça ao widget algo para exibir quando **entrada** a variável está vazia. Esses dados iniciais podem orientar seus usuários ao interagir inicialmente com seu widget.

Procedimento

1. Em **Editor de Widget** Abra o widget Pedido rápido.
2. Substitua o script do servidor existente pelo seguinte script:

```
(function() {
   if (input.keywords != null && input.keywords != '')
      data.items = getCatalogItems(input.keywords);
   else data.items = getPopularItems();

   function getCatalogItems(keywords) {
      var sc = new GlideRecord('sc_cat_item');
      sc.addActiveQuery();
      sc.addQuery('123TEXTQUERY321', keywords);
      sc.addQuery('sys_class_name', 'NOT IN', 'sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
      sc.addQuery('sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
      sc.setLimit(100);
      sc.orderByDesc("ir_query_score");
      sc.query();
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    var results = [];
    while (sc.next()) {
      if (!$sp.canReadRecord(sc))
        continue;

      var item = {};
      $sp.getRecordDisplayValues(item, sc, 'name,price,sys_id');
      item.category = sc.getValue('category');
      results.push(item);
    }
    return results;
  }

  function getPopularItems() {
    var items = [];
    var count = new GlideAggregate('sc_req_item');
    count.addAggregate('COUNT', 'cat_item');
    count.groupBy('cat_item');
    count.addQuery('cat_item.sys_class_name', 'NOT
IN', 'sc_cat_item_guide,sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
    count.addQuery('cat_item.sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
    count.orderByAggregate('COUNT', 'cat_item');
    count.query();
    while (count.next() && items.length < 9) {
      if (!$sp.canReadRecord("sc_cat_item", count.cat_item.sys_id.getDisplayValue()))
        continue; // user does not have permission to see this item

      var item = {};
      item.name = count.cat_item.name.getDisplayValue();
      item.category = count.cat_item.category.toString();
      item.price = count.cat_item.price.getDisplayValue();
      item.sys_id = count.cat_item.sys_id.getDisplayValue();
      items.push(item);
    }
    return items;
  }
})();
```

Este script introduz uma nova função `GetPopularItems()` para consultar o banco de dados e retornar itens populares quando **entrada** a variável está vazia.

3. Substitua o modelo HTML pelo seguinte script:

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
  <ul class="list-group result-container">
   <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
    <a href>{{item.name}}</a><span class="pull-right">{{item.price}}</span>
   </li>
  </ul>
```

Tradução automática

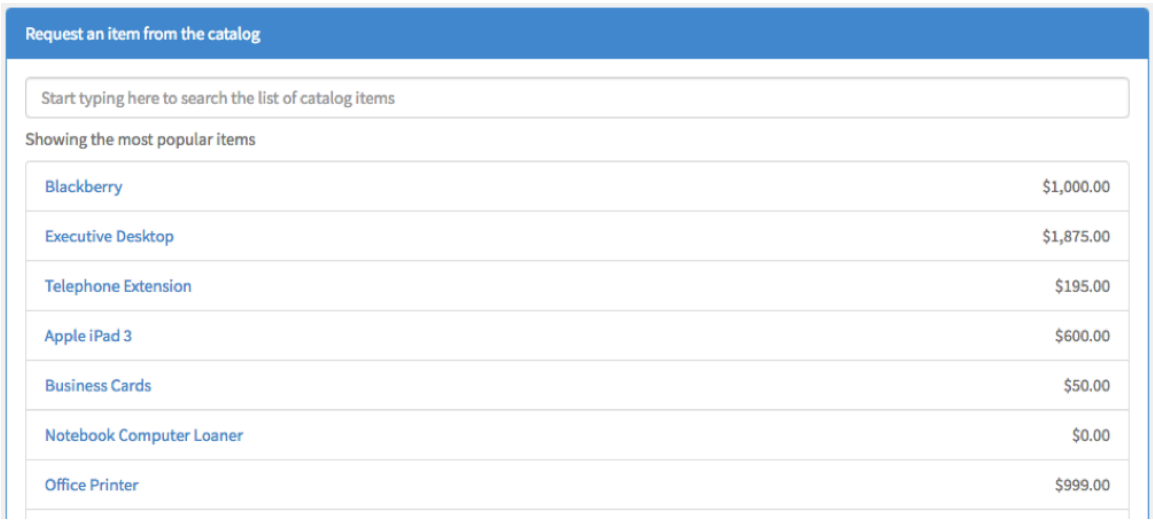
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 </div>
 <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
  <ng-pluralize count="c.data.items.length"
            when="{'0': 'No items found for ',
               '1': 'One item matching ',
               'other': 'Found {} items matching '}">
  </ng-pluralize>
  {{c.data.keywords}}
 </div>
</div>
```

Este script fornece um modelo para exibir os itens populares retornados do script do servidor.

4. Atualize a visualização da página de teste para exibir as mudanças.

O widget exibe itens populares para o usuário antes de qualquer entrada de pesquisa.



Incorporar um widget existente

Permita que o usuário exiba e compre Catálogo de serviços Itens no widget Pedido rápido incorporando o widget Item do catálogo SC.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Em vez de duplicar o código, você pode incorporar widgets para aproveitar a funcionalidade pré-existente. O widget Item do catálogo SC é um widget do sistema de base que permite que o usuário exiba e compre Catálogo de serviços itens.

Procedimento

1. Inspecione o widget Item do catálogo SC.
   Antes de incorporar o widget Item do catálogo SC, inspecione o widget para entender quais dados ele precisa acessar. Pode ser necessário atualizar o cliente do widget de pedido rápido ou o script do servidor para garantir que os dados corretos sejam passados para o widget incorporado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegue até `<yourInstanceURL>/sp_config?id_widget_editor` .

b. Abra o widget Item do catálogo SC.

c. Observe que o ID do widget é `widget-sc-cat-item` .
Você usará este ID para incorporar o modelo de widget no script do cliente.

d. Examine o script do servidor.

Observe que **dados** o objeto inclui uma propriedade sys_id preenchida por **entrada** ou **opções** objetos. Se nenhum deles **entrada** nor **opções** inclua um sys_id, o. Sp.getParameter() o método recupera o sys_id da cadeia de caracteres de consulta da solicitação.

Server script

```
35    if (input)
36      data.sys_id = input.sys_id;
37    else if (options.sys_id)
38      data.sys_id = options.sys_id;
39    else
40      data.sys_id = $sp.getParameter("sys_id") || $sp.getParameter('sl_sys_id');
41
42    if (!data.sys_id)
43      return;
44
45    data._attachmentGUID = gs.generateGUID();
46    var validatedItem = new sn_sc.CatItem('' + data.sys_id);
47    if (!validatedItem.canView())
48      return;
49
50    data.sc_cat_item = $sp.getCatalogItem(data.sys_id, true);
51    if (data.sc_cat_item.category) {
52      var categoryJS = new sn_sc.CatCategory(data.sc_cat_item.category);
53      data.category = {
54        name: categoryJS.getTitle(),
55        url: '?id='+data.sc_category_page+'&sys_id=' + data.sc_cat_item.category
56      }
57    }
58
59    $sp.logStat('Catalog View', data.sc_cat_item.sys_class_name, data.sys_id, data.sc_cat_item.name);
60  })()
```

Para preencher **entrada** Objeto, você pode passar um sys_id de item do catálogo do script do cliente do widget de pedido rápido.

2. Em **Editor de Widget** Abra o widget Pedido rápido.

3. Substitua o script do cliente do widget de pedido rápido pelo script a seguir.

```
function($location, spUtil) {
  var c = this;

  c.select = function(item_id) {
    if (c.openItem == item_id) {
      c.openItem = null;
      return;
    }

    renderCatalogItemWidget(item_id);
  }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  function renderCatalogItemWidget(item_id) {
      c.catalogItemWidget = null;
      spUtil.get("widget-sc-cat-item", {
          sys_id: item_id
      }).then(function(response) {
          c.catalogItemWidget = response;
          c.openItem = item_id;
      });
  }
}
```

Este script usa SpUtil.get() Para recuperar o modelo de widget por ID (widget-sc-cat-item) e defina sys_id: item_id objeto. Este objeto é publicado no script do servidor como **entrada** .

4. Substitua o modelo HTML pelo seguinte script:

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
  <ul class="list-group result-container">
   <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
    <a href ng-click="c.select(item.sys_id)">{{item.name}}</a><span
class="pull-right">{{item.price}}</span>
    <div class="catalog-item" ng-if="item.sys_id == c.openItem">
      <sp-widget ng-if="c.catalogItemWidget" widget="c.catalogItemWidget" />
    </div>
   </li>
  </ul>
 </div>
 <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
  <ng-pluralize count="c.data.items.length"
          when="{'0': 'No items found for ',
            '1': 'One item matching ',
            'other': 'Found {} items matching '}">
  </ng-pluralize>
  {{c.data.keywords}}
 </div>
</div>
```

Este modelo:

- Adiciona comportamento de clique usando a diretiva ng-click.
- Exibe o widget Item do catálogo SC incorporado usando a diretiva sp-widget.

5. Substitua o CSS pelo seguinte script:

```
.result-container {
  margin-top: 10px;
}

.catalog-item {
```

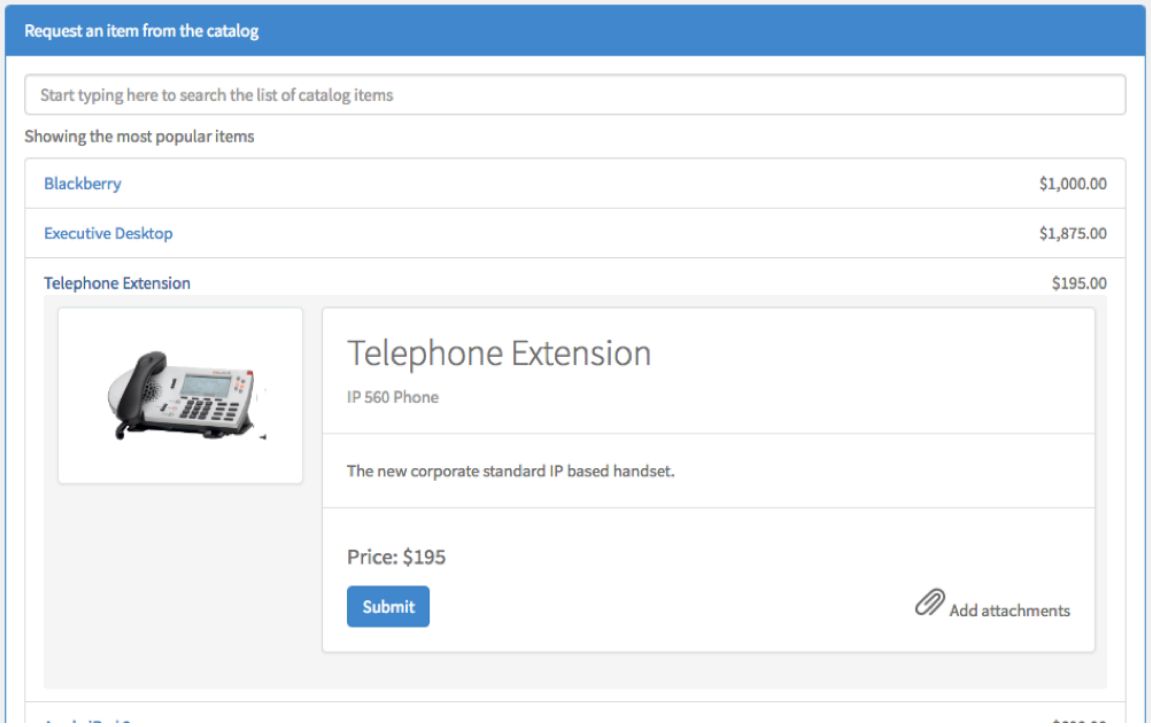
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  background-color: #f5f5f5;
  padding: 10px;
  @include border-top-radius($panel-border-radius);
  @include border-bottom-radius($panel-border-radius);
}
```

6. Atualize a visualização da página de teste para exibir as mudanças.

Quando você seleciona um resultado da pesquisa, o item é aberto no widget Item do catálogo SC incorporado.



Crie uma diretiva reutilizável e adicione-a a um widget

Os provedores Angular são componentes reutilizáveis que podem ser adicionados a vários widgets. Usando a tabela Provedores angular de widget, crie uma diretiva que mostre um ícone de categoria ao lado de cada resultado no widget Pedido rápido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os provedores Angular permitem criar diretivas e serviços do Angular que podem ser injetados no controlador de script do cliente. O código em um provedor difere de uma diretiva ou serviço angular típico porque deve ser anônimo, sem ser anexado a um módulo específico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Tabelas do Portal** > **Provedor em Angular de Widget**.
   A tabela Provedores angular de widget é aberta.
2. Selecione **Novo** para criar um novo registro.
3. Preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Adicione o tipo e o nome.

- **Tipo** : Diretiva
- **Nome** : CategoryIcon

b. Adicione o client script.

```
function() {
   return {
      template: '<span class="fa fa-stack fa-lg"><i class="fa fa-circle fa-stack-2x"></i><i class="fa
fa-{{::icon}} fa-stack-1x fa-inverse"></i></span>',
      restrict: 'E',
      replace: true,
      scope: {
         category: '='
      },
      link: function(scope, element) {

         var _iconMap = {
            "b06546f23731300054b6a3549dbe5dd8": "tablet",
            /* Tablets */
            "15706fc0a0a0aa7007fc21e1ab70c2f": "question",
            /* Can we help you? */
            "d68eb4d637b1300054b6a3549dbe5db2": "mobile-phone",
            /* Mobiles */
            "109cdff8c6112276003b17991a09ad65": "print",
            /* Office and Print */
            "5d643c6a3771300054b6a3549dbe5db0": "print",
            /* Printers */
            "2c0b59874f7b4200086eeed18110c71f": "plug",
            /* Peripherals */
            "2809952237b1300054b6a3549dbe5dd4": "desktop",
            /* Software */
         };

         scope.icon = _iconMap[scope.category] || "shopping-cart";
      }
   }
}
```

Este script associa o sys_id do registro Categoria ao Catálogo de serviços item. O ícone exibido é o ícone definido no registro Categoria no Catálogo de serviços.

c. Selecione **Save** (Salvar).

4. Associe a nova diretiva angular ao Widget de pedido rápido.

a. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.

b. Abra o widget Pedido rápido.

c. Em **Listas relacionadas** , selecione **Provedores angular** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Na lista Provedores angular, selecione **Editar** E associe o provedor angular categoryIcon ao widget Pedido rápido.

e. Selecione **Save** (Salvar).

5. Adicione a diretiva categoryIcon ao seu modelo HTML de pedido rápido.

a. Em **Editor de Widget** Abra o widget Pedido rápido.

b. Substitua o modelo HTML pelo script a seguir.

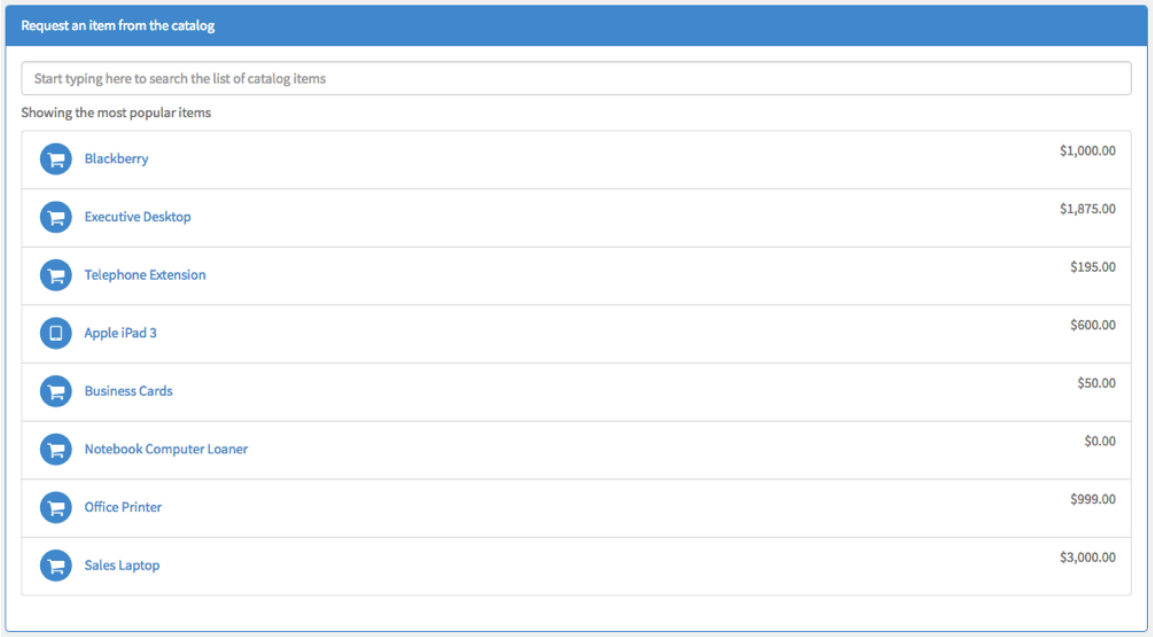
```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
  <ul class="list-group result-container">
   <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
    <a href ng-click="c.select(item.sys_id)"><category-icon category="item.category"
style="margin-right: 10px"></category-icon>{{item.name}}</a><span
class="pull-right">{{item.price}}</span>
     <div class="catalog-item" ng-if="item.sys_id == c.openItem">
       <sp-widget ng-if="c.catalogItemWidget" widget="c.catalogItemWidget" />
      </div>
   </li>
  </ul>
 </div>
 <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
  <ng-pluralize count="c.data.items.length"
           when="{'0': 'No items found for ',
              '1': 'One item matching ',
              'other': 'Found {} items matching '}">
  </ng-pluralize>
  {{c.data.keywords}}
 </div>
</div>
```

6. Atualize a visualização da página de teste para exibir as mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um ícone de categoria é exibido ao lado de cada resultado.



Clonar um widget

Aproveite o código existente clonando e editando um widget existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Os widgets do sistema base são somente leitura para que você possa se beneficiar de atualizações futuras. Para fazer mudanças, você pode clonar widgets do sistema de base. No entanto, os widgets clonados são considerados personalizados e não se beneficiam de atualizações futuras dos widgets dos quais foram clonados.

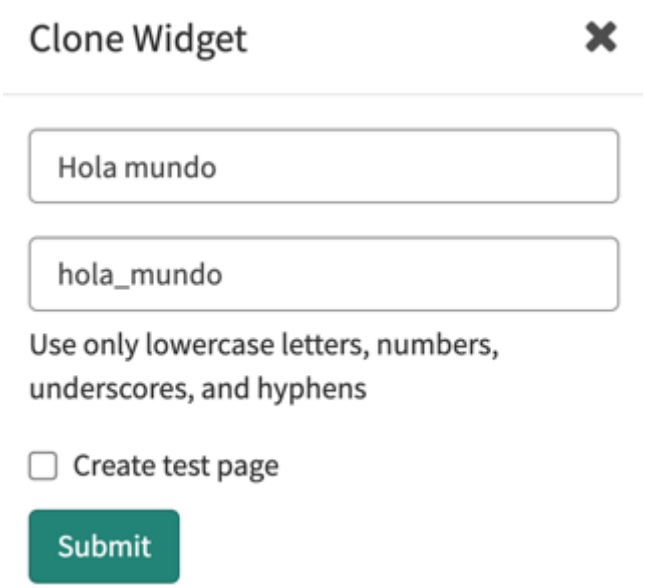
Procedimento

1. Abra o Editor de widgets na página Configuração do Portal de serviços e selecione um widget existente no **Selecione um widget** lista.
   Por exemplo, selecione **Olá Mundo 2** .
2. No menu de lista no cabeçalho do widget, clique em **"Olá Mundo 2"** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Clonar um widget

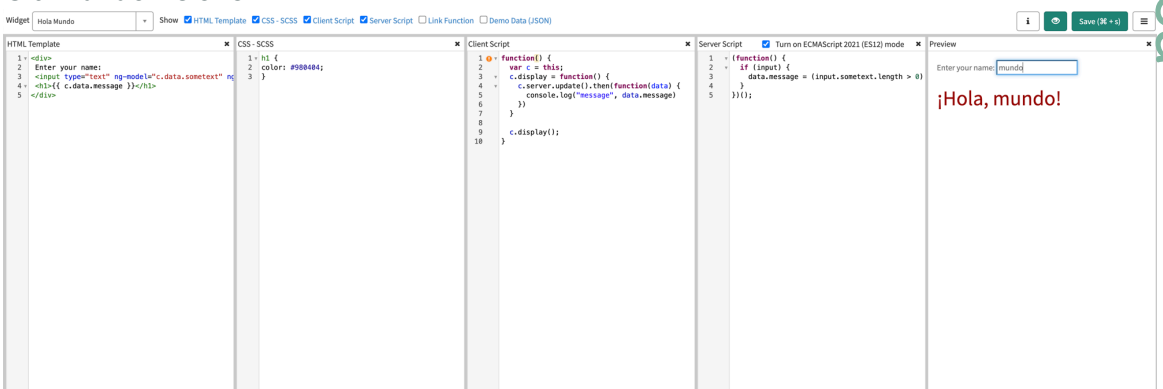


3. Insira um nome para o widget clonado.
   O ID do widget é criado automaticamente com base no nome do widget.
4. **Opcional:** Selecione **Criar página de teste** para criar automaticamente uma página que contém o widget.
5. Use as caixas de seleção para mostrar ou ocultar os diferentes componentes do editor de widgets conforme necessário.

   Faça mudanças no modelo HTML, CSS, client script, server script ou na função de link.

   Nota: Para scripts do lado do servidor, você pode ativar usando o modo JavaScript ECMAScript 2021 (ES12) se sua aplicação usar o modo de padrões ES5 ou o modo de compatibilidade. Scripts em aplicações com o modo JavaScript definido como ECMAScript 2021 (ES12) usam ECMAScript 2021 (ES12) por padrão. Para obter mais informações, consulte Ative o modo ECMAScript 2021 (ES12) para um script .

Olá Mundo 2 clone



6. Para habilitar uma visualização do widget, use **Habilitar Visualização** no menu.
   Use o ícone de olho que aparece para mostrar ou ocultar uma visualização do widget.

O que Fazer Depois

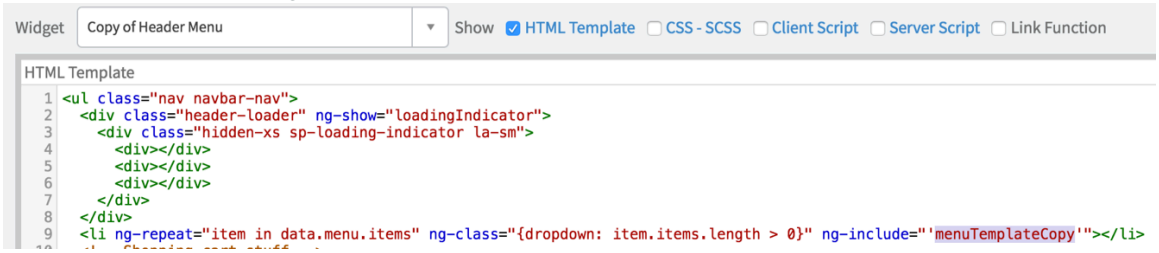
Se você clonar um widget que usa o ng-modelo angular, deverá clonar manualmente o modelo e mudar o nome da referência do modelo no widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, o widget de menu de cabeçalho usa o ng-templet angular `MenuTemplate`. Se você clonar o widget de menu de cabeçalho, também deverá clonar o. `MenuTemplate` e atribua um nome exclusivo ao clone. Ao abrir o clone do widget de menu de cabeçalho, você pode ver uma referência ao menuTemplate no HTML.

MenuTemplate no widget de cabeçalho HTML



Criar um novo widget

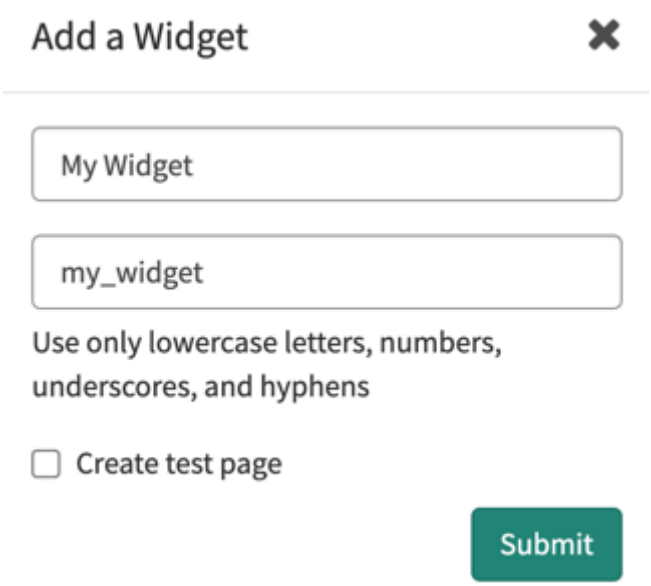
Crie um novo widget para criar um widget personalizado do zero.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Editor de Widget** .
3. Clique em **Criar um novo widget**.
4. Insira um nome para o novo widget.
   O ID do widget é criado automaticamente com base no nome do widget. Você pode selecionar **Criar página de teste** para criar automaticamente uma página que contém o widget.



Nota: Após concluir o desenvolvimento de um widget com uma página de teste, exclua a página de teste. Manter páginas de teste pode criar confusão ao gerenciar páginas.

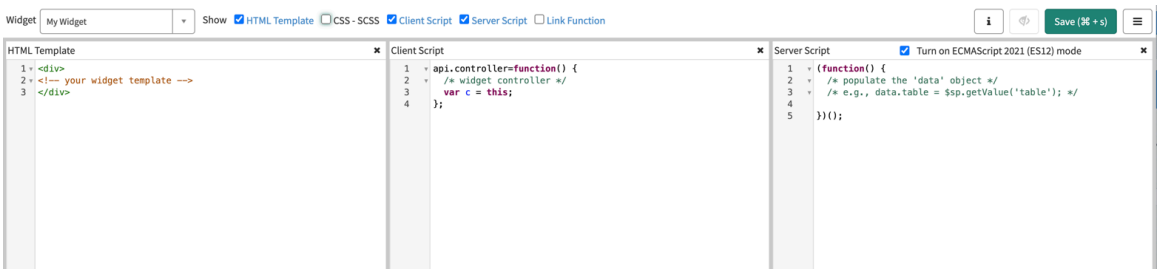
5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O modelo HTML do widget, o script do cliente e o script do servidor são exibidos no Editor de widgets. Modelos de script básicos estão incluídos como guia.

Nota: Para scripts do lado do servidor, você pode ativar usando o modo JavaScript ECMAScript 2021 (ES12) se sua aplicação usar o modo de padrões ES5 ou o modo de compatibilidade. Scripts em aplicações com o modo JavaScript definido como ECMAScript 2021 (ES12) usam ECMAScript 2021 (ES12) por padrão. Para obter mais informações, consulte Ative o modo ECMAScript 2021 (ES12) para um script .



Esquema de opção de widget

As instâncias de widget permitem que os usuários configurem exclusivamente cada widget adicionado a uma página. Use o esquema de opção para definir os parâmetros do widget.

Armazenando opções de instância

Ao desenvolver um widget, você pode editar o esquema de opção para criar parâmetros para o widget ou criar uma tabela para armazenar opções de instância. Se você editar o esquema de opção existente, todas as opções de instância definidas serão armazenadas no formato JSON no **Opções adicionais, formato JSON** campo na tabela sp_instance. Os seguintes tipos de campo estão disponíveis:

- Cadeia de caracteres
- Booliano
- Inteiro
- Referência
- Escolha
- Field_list (depende da tabela)
- Field_name (depende da tabela)
- Glide_list

Para usar outros tipos de campo não compatíveis com o esquema de opção, crie uma tabela de extensão para armazenar seu esquema de opção de widget personalizado. O uso de uma tabela permite que você:

- Adicione qualquer ServiceNow tipo de campo, incluindo campos com personalização avançada, para o esquema de opção.
- Defina um esquema de opção complexo.
- Opções de instância de pesquisa e filtro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Embora o armazenamento de opções em uma tabela permita definir opções mais complexas, esse método é mais difícil de manter do que editar o esquema de opções. Para evitar a criação de tabelas sem necessidade e a adição de chamadas de servidor adicionais ao widget, sempre que possível edite o esquema de opções existente. Armazene opções em uma tabela somente quando forem necessárias opções complexas ou pesquisáveis.

Usando opções em um widget

Acesse as opções no widget do script do cliente e do script do servidor usando **opções** variável global. Você pode acessar qualquer valor de opção em seu script de cliente de widget ou script de servidor usando OptionName.OptionName .

Client script

```
function() {
  /* widget controller */
  var c = this;
    console.log(c.options.text_color) //Outputs the text_color option for this instance
}
```

Script do servidor

```
(function() {
    $sp.log(options.text_color) //Logs the value of the text_color option to the browser console.
})();
```

Definir opções padrão

Antes de um valor de opção ser definido em uma instância, ele aparece como um valor indefinido quando você acessa essa variável de opção. Use o script do servidor de widget para especificar valores padrão para suas opções.

```
(function() {
  options.text_color=options.text_color||"blue";
  options.maximum_entry_count=options.maximum_entry_count||5;
})
```

Edite o esquema de opção de widget

As instâncias de widget permitem que os usuários configurem exclusivamente cada widget adicionado a uma página. Edite o esquema de opção para definir parâmetros básicos para o widget.

Antes de Iniciar

Você deve ter clonado ou criado um novo widget.

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Editor de widgets**.
2. Selecione o widget para o qual você deseja configurar o esquema de opção.
3. Clique no ícone de menu (≡) e selecione **Editar esquema de opção** .
   Esta opção aparece somente para usuários que têm o direito de editar o widget.
4. Clique em **.** para adicionar uma opção de widget.

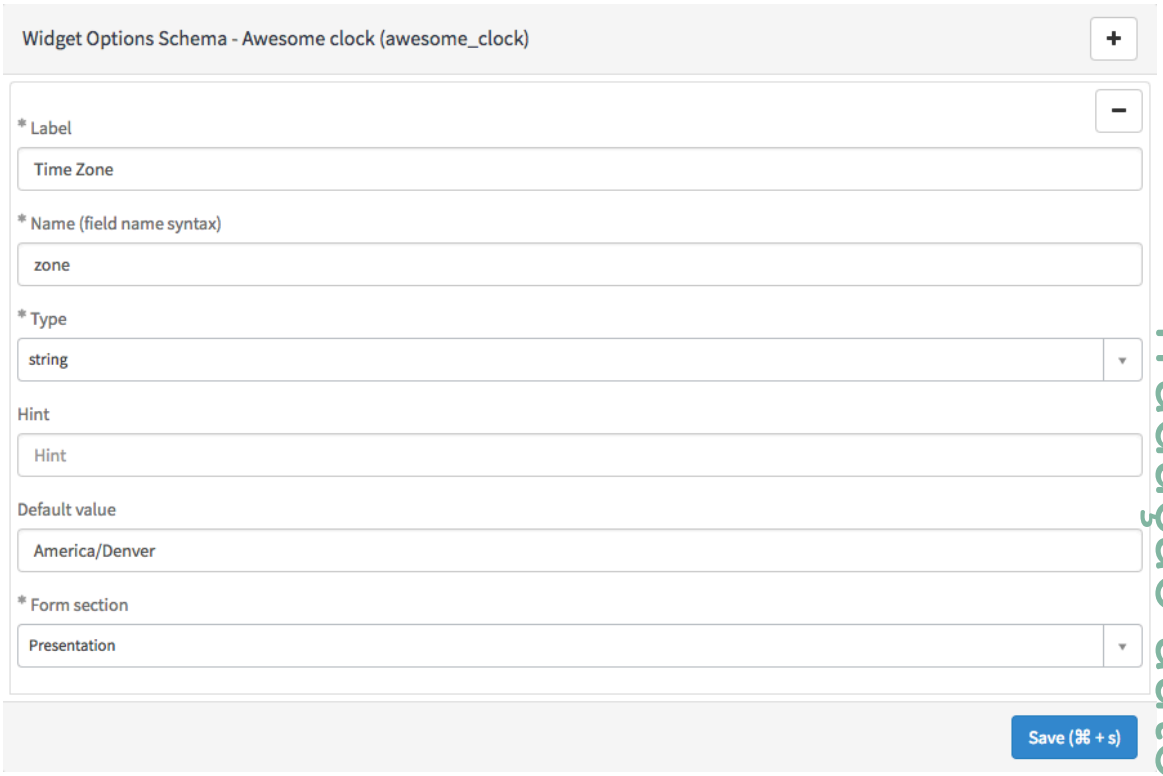
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Defina um rótulo, nome, tipo, dica e seção de formulário.

   Mais campos aparecem dependendo de **tipo** você seleciona.

   Adicionar opções de widget flexíveis permite criar widgets mais reutilizáveis. Você pode adicionar valores padrão para ajudar os usuários a entender cada opção de widget. Se você não selecionar uma seção de formulário, o padrão será definido como **Outras opções** .



6. Clique em **Salvar**.
   O esquema de opção definido é armazenado no formato JSON no **Esquema de opção** campo na tabela sp_widget. Com base neste esquema de opção, cada instância do widget pode usar opções de instância definidas individualmente.
7. Teste o esquema de opção adicionando o widget a uma página no Portal de serviços Designer.

   a. Navegar até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Designer do portal de serviços**.

   b. Adicione o widget a uma página e clique no ícone de edição na instância do widget para exibir as opções de instância.

   c. Configure as opções de instância do widget .

   d. Navegue até o registro da instância na tabela sp_instance.
   As opções de instância são armazenadas no formato JSON no **Opções adicionais, formato JSON** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Armazene opções de instância em uma tabela

Crie uma tabela para armazenar opções de instância de widget em vez de editar o esquema de opção existente. Ao usar uma tabela como esquema de opção de widget, você pode definir campos personalizados usando qualquer ServiceNow tipo de campo, adicione filtros aos campos e opções de instância de pesquisa ou consulta.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para definir um esquema de opção personalizada, adicione campos a uma tabela de extensão sp_instance e defina seu widget para usar a tabela de extensão como uma fonte de dados. Usar uma tabela de extensão permite que você:

- Adicione qualquer ServiceNow tipo de campo, incluindo campos com personalização avançada, para o esquema de opção.
- Defina opções de widget complexas.
- Opções de instância de pesquisa e filtro.

Nota: Embora o armazenamento de opções em uma tabela permita definir opções mais complexas, esse método é mais difícil de manter do que editar o esquema de opções. Para evitar a criação de tabelas sem necessidade e a adição de chamadas de servidor adicionais ao widget, sempre que possível edite o esquema de opções existente. Armazene opções em uma tabela somente quando forem necessárias opções complexas ou pesquisáveis.

Procedimento

1. Crie uma tabela que estenda uma tabela sp_instance para armazenar seu esquema de opção personalizado.
   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
   b. Clique em **Nova**.
   c. Defina um rótulo e um nome.
   d. Em **Estende a tabela** , selecione uma tabela sp_instance que forneça os campos necessários.

Tabela da instância	Descrição
Instância [sp_instance]	Inclui campos de instância de base.
Instância com tabela [sp_instance_table]	Inclui campos sp_instance e campos para exibir dados da tabela, como Tabela e Filtro.

   e. Salve o formulário.
2. Defina campos personalizados na tabela de extensão.
   Você pode definir qualquer tipo de campo a ser usado em seu esquema de opção adicionando novas colunas em **Colunas** lista.
3. Atualize seu widget para usar a tabela de extensão como uma fonte de dados.

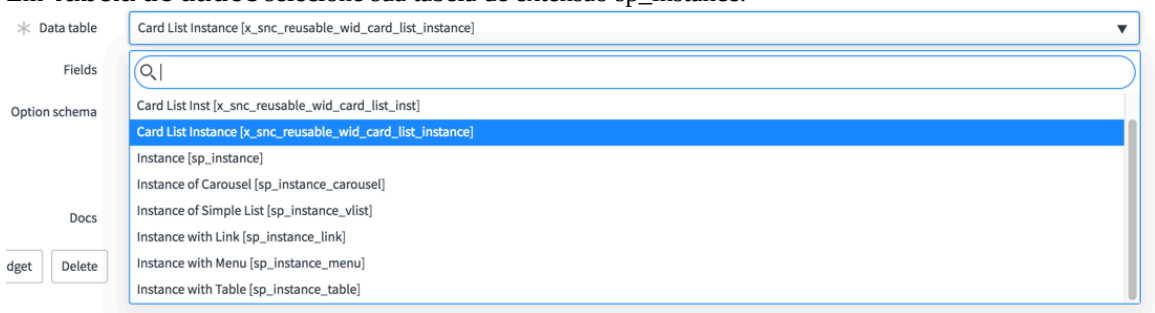
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Portal de serviços** > **Widgets**.

b. Abra o widget para o qual você deseja criar opções personalizadas.

c. Em **Tabela de dados** selecione sua tabela de extensão sp_instance.



4. Configure o formulário de tabela de extensão para exibir os campos desejados.
Os campos configurados no formulário estão disponíveis como opções de instância.

a. Navegue até o formulário de tabela de extensão: <yourInstance>/<your_extenstion_table>.do .

b. Clique com o botão direito do mouse no menu do cabeçalho e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.

c. Adicione os campos ao formulário.

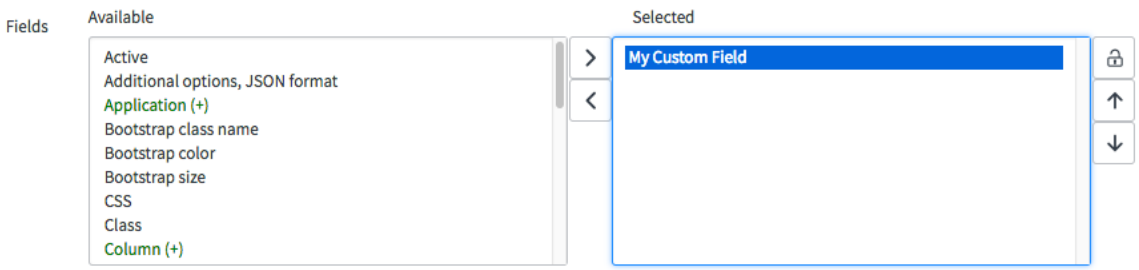
d. Clique em **Salvar**.

5. Configure o widget para exibir os campos desejados como opções de instância.

a. Navegar até **Portal de serviços** > **Widgets**.

b. Abra o widget que tem a tabela de extensão definida como a fonte de dados.

c. Use **Campos** slushbucket para selecionar campos a serem exibidos como opções de instância.



d. Salve o formulário.

O que Fazer Depois

Teste o esquema de opção adicionando o widget a uma página no Portal de serviços Designer. Clique no ícone de edição na instância do widget para exibir as opções de instância. Após configurar as opções de instância do widget , exiba a configuração navegando até o registro da instância na tabela de extensão sp_instance.

Referência da API do widget

Portal de serviços Inclui APIs do lado do cliente e do servidor para usar em scripts de cliente e servidor de widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal de serviços APIs do lado do cliente

Estes são Portal de serviços APIs que você pode usar em um controlador de cliente de widget.

Consulte a referência da API para obter informações detalhadas de classe e método.

Classe	Descrição
AriaUtil	Mostra mensagens em um leitor de tela.
SpContextManager	Cria dados de um Portal de serviços widget disponível para outras aplicações e serviços em um Portal de serviços página. Por exemplo, passe dados do widget para Bate-papo do agente quando ele abre em um Portal de serviços página.
SpUtil	Métodos de utilitário para executar funções comuns em um Portal de serviços client script de widget.
SpModal	Mostra alertas, prompts e caixas de diálogo de confirmação em Portal de serviços widgets. . `SpModal` a classe está disponível em Portal de serviços scripts de cliente.

Nota: G_form como um objeto global não pode ser usado em um controlador de cliente de widget ou em um script de IU.

Portal de serviços APIs do lado do servidor

Estes são Portal de serviços APIs que você pode usar em um script de servidor de widget.

Classe	Descrição
GlideSPScriptable	. `GlideSPScriptable` A API fornece métodos para interagir com dados e executar operações de registro no Portal de serviços widgets.
GlideSPSearchAnalytics	. `GlideSPSearchAnalytics` A API fornece métodos para gerar análise de pesquisa personalizada ServiceNow widgets de pesquisa.
SPScripptedFacet - Com escopo	Define itens de aspecto, filtros ou consultas mapeadas para um objeto de aspectos.
SPScripptedFacetService - Com escopo	Gera um objeto de aspectos de múltipla escolha ou de escolha única para uma origem de pesquisa avançada.
SPSEOUtilsSNC - Global	Retorne URLs legíveis para uma página específica ou para a página atual, com base na solicitação de transação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classe	Descrição
SPWidgetAccessControl - Global	Verifique se uma tabela fornecida tem acesso a um widget para garantir que um widget seja acessado com segurança por um público-alvo.

Propriedades do widget

Variáveis globais e funções disponíveis em scripts de cliente e servidor de widget.

Objetos globais de script do servidor

Propriedade	Descrição
entrada	Um objeto que contém propriedades do lado do cliente definidas em c.data . O valor é indefinido até que o controlador do cliente chame c.server.update() .
dados	Um objeto que contém propriedades definidas durante a execução no lado do servidor.
opções	Um objeto que contém as propriedades da opção de esquema.

Funções globais de client script

Propriedade	Descrição
this.server.get([Object])	Chama o servidor e envia personalizado entrada . Retorna Promessa .
this.server.update()	Chama o servidor e publica this.data para o script do servidor. Retorna Promessa .
this.server.refresh()	Chama o servidor e substitui automaticamente as opções atuais e os dados da resposta do servidor. Retorna Promessa .

. promessa representa o resultado eventual de uma operação assíncrona. Para obter mais informações sobre promessas, consulte https://promisesaplus.com/ ou Documentação do AngularJS .

Reutilize componentes com provedores Angular

Os provedores Angular são componentes reutilizáveis que podem ser injetados em vários widgets. Para garantir o carregamento rápido de widgets e um portal de alto desempenho, crie provedores Angular em vez de sobrecarregar seus controladores de cliente com dados persistentes e lógica adicional. Com os provedores Angular, você pode manter dados durante toda a vida útil do seu Portal de serviços e reutilizam componentes e objetos de dados em vários widgets.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar um provedor angular, você pode:

- Mantenha widgets sincronizados ao mudar registros ou filtros.
- Compartilhar contexto entre widgets.
- Manter e persistir estado.
- Crie comportamentos e injete-os em vários widgets.

Para saber mais, visite Provedores angular .

Dica: Para facilitar a manutenção e a solução de problemas, remova todos os provedores não utilizados da lista relacionada Provedores angular na tabela Widget [sp_widget].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Tabelas do Portal** > **Provedor em Angular de Widget**.
   A tabela Provedores angular de widget é aberta.
2. Clique em **Novo** para criar um novo registro.
3. Selecione o tipo de Provedor angular.
   - Diretiva
   - Fábrica
   - Serviço

   Para facilitar a migração para o ECMAScript 6 ou posterior, considere o uso de serviços em fábricas.
4. Defina um nome.
   Você usará o nome para associar o Provedor ao widget.
5. Adicione um script no **Client Script** campo.

   Example

   Uma fábrica básica que formata um número na moeda dos EUA.

```
function formatterFactory(){
  var myVal = Number;
  return {
    format: function(myVal) {
      return '$' + myVal.toFixed(2);
    }
  }
}
```

6. Associe o provedor angular a um widget.
   a. Navegue até <yourInstanceURL>/sp_config?id_widget_edit .
   b. Abra o widget que você deseja associar ao provedor angular.
   c. Em **Listas relacionadas** , selecione **Provedores angular** .
   d. Em **Provedores angular** lista, clique em **Novo** .
   e. Em **Provedor angular** , selecione o Provedor apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Verifique **Widget** Campo para garantir que você esteja associando o provedor angular ao widget correto.

g. Clique em **Salvar**.

7. Atualize os scripts apropriados em seu widget para injetar o provedor angular no widget.

Example

Injete a fábrica no script do cliente do widget passando o nome da fábrica como um argumento na função do controlador do cliente. Você pode acessar o objeto definido na função de fábrica no script do cliente de widget.

```
function(formatterFactory) {
  /* widget controller */
  var c = this;
  console.log(formatterFactory.format(300));
}
```

Se estiver definindo uma diretiva, use a diretiva no modelo HTML do widget.

8. Para editar o Provedor angular depois que ele for registrado com seu widget, abra o script do cliente Provedor angular no editor de widgets.

a. Navegar até **Configuração do Portal de serviços** > **Editor de widgets**.

b. Em **Edite um widget existente** , Selecione o widget associado ao seu provedor angular.

c. Em **Mostrar** , abra **Dependências** E selecione o Provedor angular.

Nota: Somente provedores Angular associados ao widget são exibidos no **Dependências** lista. Esta lista inclui todos os recursos externos dos quais seu widget depende.

O client script do provedor angular é exibido no editor de widgets. Na interface do editor de widgets, você pode editar e salvar o widget e os scripts do provedor ao mesmo tempo.

O que Fazer Depois

Para usar um provedor angular com vários widgets, registre seu provedor com cada widget e atualize os scripts apropriados.

Widgets incorporados

Incorporar um widget no modelo HTML, script de servidor ou client script.

Incorporar um widget em um modelo HTML

Use `<widget> </widget>` Elemento para incorporar um widget em um modelo HTML. Passe o ID do widget que você está tentando incorporar como parâmetro.

```
<div>
   <widget id="widget-cool-clock"></widget>
</div>
```

Se um widget tiver um esquema de opção, você poderá definir opções de instância no formato JSON.

```
<widget id="widget-cool-clock" options='{"zone": "America/Los_Angeles","title": "San Diego,
 CA"}'></widget>
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como alternativa, você pode definir opções no script do servidor de widget.

Modelo HTML

```
<widget id="widget-cool-clock" options='data.clockOptions'></widget>
```

Script do servidor

```
(function() {
  data.clockOptions = {"zone": "America/Los_Angeles","title": "San Diego, CA"};
})();
```

Incorporar um widget em um client script

Usar SpUtil.get() para obter um modelo de widget no script do cliente.

```
spUtil.get("widget-sc-cat-item", {sys_id: "your_catalog_item_sys_id"}).then(function(response)
 {
    c.catalogItemWidget = response;
});
```

Ao usar o. `SpUtil` em um client script de widget, você deve injetar a classe na função client script. O exemplo a seguir incorpora o widget Relógio frio:

Client script

```
function(spUtil) {
    var c = this;
    spUtil.get("widget-cool-clock").then(function(response) {
          c.myClockWidget = response;
    });
}
```

Modelo HTML

```
<sp-widget widget="c.myClockWidget"></sp-widget>
```

Incorporar um widget em um script de servidor

Usar Sp.getWidget() para obter um modelo de widget no script do servidor.

```
data.catalogItemWidget = $sp.getWidget("widget-sc-cat-item");
```

O exemplo a seguir incorpora o widget Relógio frio:

Script do servidor

```
(function() {
    var coolClockOptions = {"zone": "America/Los_Angeles","title": "San Diego,
 CA"}
    data.coolClockWidget = $sp.getWidget('widget-cool-clock', coolClockOptions);
})();
```

Modelo HTML

```
<sp-widget widget="data.coolClockWidget"></sp-widget>
```

Propriedades do modelo de widget

Quando um modelo de widget é chamado de dentro de outro widget, o modelo HTML, o script do cliente e a função de link são carregados exatamente como estão no registro sp_widget. A propriedade de dados é o resultado da execução do script do servidor de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

widget. Qualquer coisa que você colocar no objeto de dados no servidor estará disponível no objeto de dados no cliente.

Nome da propriedade	Tipo	Descrição
client_script	cadeia de caracteres	Campo de script do cliente do widget.
css	cadeia de caracteres	Saída CSS compilada do campo SASS para o widget.
dados	objeto	Objeto de dados que contém chaves e valores do script do servidor de widget.
dependências	matriz	Bibliotecas de terceiros a serem carregadas antes da execução do widget.
opções	objeto	Opções usadas para inicializar o widget.
modelo	cadeia de caracteres	Campo de modelo HTML para o widget.

Incorporar um widget várias vezes com opções personalizadas

Incorporar o widget de relógio legal várias vezes usando opções personalizadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um widget que incorpore várias instâncias do widget de relógio legal, cada uma com um fuso horário e título diferentes. Abra o widget de relógio legal no Editor de widgets para ver as opções de widget referenciadas no modelo HTML e no Client Script.

Widget de Relógio legal com Opções realçadas

HTML Template

```
<div class="clock">
  <span></span>
    <div class="square">
      <svg viewBox="0 0 100 100">
        <g transform="translate(50,50)" class="{{c.darkness}}" >
          <circle class="clock-face" r="48" />
          <line ng-repeat="minor in c.minors track by $index" class="minc
            y1="42" y2="45" ng-attr-transform="rotate({{360 * $index / c.
          <line ng-repeat="major in c.majors track by $index" class="majc
            y1="35" y2="46" ng-attr-transform="rotate({{360 * $index / c.
          <line class="hour" y1="2" y2="-20"
            ng-attr-transform="rotate({{30 * c.date.hours() + c.date.minu
          <line class="minute" y1="4" y2="-30"
            ng-attr-transform="rotate({{6 * c.date.minutes() + c.date.sec
          <g ng-attr-transform="rotate({{6 * c.date.seconds()}})">
            <line stroke="{{::c.options.c_color}}" class="second" y1="10"
            <line stroke="{{::c.options.c_color}}" class="second-counterv
          </g>
        </g>
      </svg>
    </div>
  <div class="text-center text-muted m-t-sm">{{::c.options.title}}</div>
</div>
```

Client Script

```
function ($timeout) {
  var c = this;
  c.darkness = "";
  if (!c.options.c_color || !c.options.c_color.length)
    c.options.c_color = 'red';

  var z = c.options.zone || "America/Los_Angeles"
  c.date = moment().tz(z);
  c.majors = new Array(12);
  c.minors = new Array(60);
  (function tick() {
    c.date = new moment().tz(z);
    var t = c.date.hours();
    c.darkness = "";
    if (t > 17)
      c.darkness = "evening";
    if (t > 19)
      c.darkness = "night";
    if (t < 5)
      c.darkness = "night";

    $timeout(tick, 1000);
  })();
}
```

Procedimento

1. Clone o widget Relógio fresco com o nome `Relógio integrado` .

2. Substitua os blocos de código pelo seguinte:

Modelo HTML

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
<div class="panel panel-default">
  <div class="panel-heading">Time across the US</div>
  <div class="panel-body">
    <div class="row">
      <div class="col-sm-3" ng-repeat="myClock in c.data.clocks">
        <sp-widget widget="myClock"></sp-widget>
      </div>
    </div>
  </div>
</div>
```

CSS

```
.panel {
    margin-top: 10px;
}
```

Client script

```
function() {
    // nothing to do here...
}
```

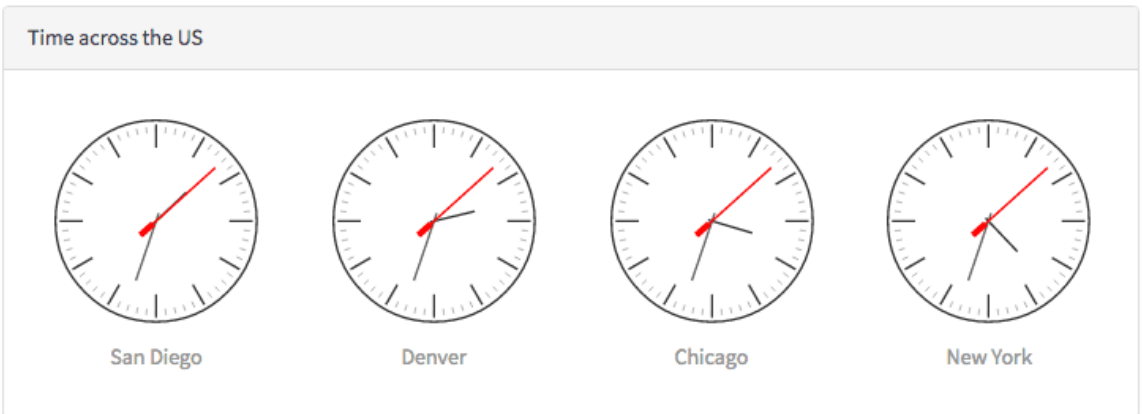
Script do Servidor

```
(function() {
    var options = [
        {zone: "America/Los_Angeles", title: "San Diego"},
        {zone: "America/Denver", title: "Denver"},
        {zone: "America/Chicago", title: "Chicago"},
        {zone: "America/New_York", title: "New York"}
    ];

    data.clocks = [];
    for (var i in options) {
        data.clocks.push($sp.getWidget("widget-cool-clock", options[i]));
    }
})();
```

Resultado
Cada instância do relógio no widget de relógio incorporado aparece com um fuso horário diferente.

Opções de relógio de amostra



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma dependência de widget

No Portal de serviços, você pode vincular arquivos JavaScript e CSS a widgets para criar dependências entre widgets e bibliotecas de terceiros, folhas de estilo externas e módulos Angular.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As dependências são carregadas de forma assíncrona do servidor quando necessário.

Os widgets podem ter quantas dependências forem necessárias. No entanto, quanto mais você adicionar, mais conteúdo um widget deve baixar para renderizar na página. Mantenha as dependências o menor possível para tempos de carregamento mais eficientes.

Procedimento

1. Crie um pacote de dependência.

Um pacote de dependência é uma coleção de arquivos JavaScript e CSS que podem ser conectados a um widget.

a. Navegar até **Portal de serviços** > **Dependências**.

b. No registro de dependência, defina os seguintes campos.

Campo	Descrição
Nome	O nome da sua dependência. (Útil para selecionar uma dependência em uma lista suspensa.)
Aplicação	Escopo da aplicação para o registro de dependência.
Incluir no carregamento de página	Selecione se você deseja que sua dependência seja carregada na página no carregamento da página inicial do Portal de serviços ou deixe desmarcado para carregar a dependência somente quando o widget vinculado for carregado em uma página.
Nome do módulo angular	Opcional. Defina o valor se o JavaScript vinculado for um módulo angular. Forneça o nome do módulo angular que está sendo carregado para que ele possa ser inserido na aplicação angular do Portal de serviços.

2. Adicione arquivos ao pacote de dependência.

Depois de salvar as informações do seu pacote de dependência, use as listas relacionadas para adicionar arquivos de inclusão JS e CSS. Para cada lista relacionada, inclua as seguintes informações:

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome da inclusão de script.
Origem	Se você adicionar uma inclusão JS ou CSS, selecione uma destas opções na lista:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ URL ○ Script de IU (para inclusão de JS) ou Folha de estilos (para inclusão de CSS) Para uma inclusão de JS, use o campo Script de IU para fazer referência a um Script de IU encontrado em **IU do Sistema** > **Scripts da IU**. Para a inclusão de CSS, use o campo Folha de estilos para fazer referência a um registro no `sp_css` tabela.

3. Adicione um pacote de dependência a um widget.
   Depois de criar um pacote de dependência e adicionar arquivos, crie um relacionamento entre a dependência e um widget.
   a. Navegar até **Portal de serviços** > **Widgets** e encontre o registro de widget ao qual você deseja adicionar a dependência.
   b. Na lista relacionada Dependências, clique em **Editar** .
   c. Na slushbucket, encontre a dependência que você criou e clique duas vezes para adicioná-la à coluna Itens selecionados à direita.
   d. Salve a página para retornar ao registro do widget.

Incluir um ícone de fonte em um único widget

Se você quiser que apenas um widget tenha acesso a um ícone de fonte, inclua o ícone de fonte em um único widget.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicionar um ícone a um widget específico mantém o ícone no escopo e evita que ele interfira com outro CSS na página.

Procedimento

1. Na IU da plataforma, navegue até **Portal de serviços** > **Widgets**, em seguida, clique no widget ao qual você deseja adicionar um ícone.
2. Anexe o arquivo de ícone individual ao registro do widget.
3. No modelo HTML, inclua algo como o seguinte:

```
<div>
<i class='font-family'>icon_name</i> you did it!
</div>
```

   Certifique-se de que a classe seja exatamente igual à família de fontes chamada no CSS. Por exemplo, `<i class='material-icons'>`deve ser igual a `.material-icons` Incluído no CSS. . `icon_name` deve corresponder ao nome do arquivo anexado.

4. No campo CSS do widget, adicione o CSS para a definição do ícone de fonte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A maioria dos conjuntos de ícones de fonte inclui um arquivo CSS semelhante aos ícones de material usados abaixo. Use o sys_id do anexo como origem No CSS. Por exemplo:

```
/* fallback */
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;

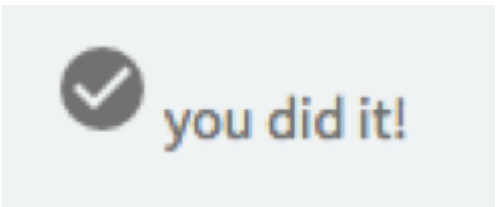
  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

Tradução automática

Resultado

Um ícone que você pode selecionar no widget ou na instância do widget. Por exemplo:



O que Fazer Depois

Para usar ícones de fonte personalizados em widgets, adicione o ícone a uma página ou torne-o uma dependência de widget.

Tópicos relacionados

Incluir ícones de fonte em uma página

Incluir ícones de fonte como uma dependência de widget

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Incluir ícones de fonte como uma dependência de widget

Você pode incluir ícones de fonte sempre que um widget for carregado, incluindo-os como uma dependência de widget.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: O CSS incluído como uma dependência de widget não tem escopo e pode interromper outros CSS em uma página.

Procedimento

1. Na IU da plataforma, navegue até **Portal de serviços** > **CSS** e criar uma nova folha de estilos.
2. Anexe o conjunto de ícones de fonte ao registro sp_css que você criou e use o sys_id do anexo como `origem` para o ícone de fonte.

   Example

   Por exemplo:

```
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

3. Navegar até **Portal de serviços** > **Dependências** e criar uma nova dependência.
4. Anexe o registro CSS que você criou à nova dependência usando **CSS inclusões** lista relacionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Internacionalização de um widget

Use . ou gs.getMessage() sintaxe no **Modelo HTML** , **Client Script** ou **Script do servidor** campos de um widget para marcar cadeias de caracteres para tradução para que você possa localizar seu Portal de serviços conteúdo.

. . ou gs.getMessage() pesquisa na tabela mensagens [sys_ui_message] na plataforma para ver qual seria a tradução.

Use o modelo HTML para internacionalização de cadeias de caracteres em um widget. Digite o seguinte em um modelo HTML.

```
<div>
  <p>${This message will be internationalized.}</p>
  <p>However, this will NOT be.</p>
</div>
```

Escrevendo texto como (mensagem) é o equivalente à escrita (Gs.getMessage("message")) em outras partes do sistema, mas escrito como uma abreviação mais legível.

Nota: Em alguns casos, a tradução pode ter aspas ou aspas duplas. Isso pode levar a erros JavaScript se você estiver usando a sintaxe no client script. A maneira mais segura de buscar uma mensagem traduzida é fazê-la no script do servidor. Em seguida, atribua o valor a uma vinculação angular do lado do cliente.

Traduzindo cadeias de caracteres no client script

```
function() {
  var c =this;
  c.message="${This message will be internationalized}";
}
```

Modelo HTML:

```
<div>
  <!-- The output of this text will be internationalized. -->
  <p>{{c.message}}</p>
</div>
```

Traduzindo cadeias de caracteres no script do servidor

Use o script do servidor para traduzir opções de esquema e outros valores durante o tempo de execução do lado do servidor.

Script do servidor

```
function() {
  data.message=gs.getMessage("this message contains 'quotes'");
  //You can also translate schema options using the server script
  //For example, data.message=gs.getMessage(options.title);
}
```

Modelo HTML

```
<div>
  <p>{{c.data.message}}</p>
</div>
```


© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Substitua um Catálogo de serviços script de formulário com um widget

Você pode usar widgets em Portal de serviços Para substituir Macros de IU. . Catálogo de serviços O formulário inclui uma Macro de IU que faz referência a outros campos ou variáveis no formulário. Você pode criar um widget para conter código reutilizável e incorporá-lo em Catálogo de serviços formulário. Use sintaxe especial para acessar todos os campos de variáveis no formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Crie um widget que executa a ação que você deseja usar nos formulários de item do catálogo. Consulte a etapa 7 para obter um widget de exemplo simples que acessa outra variável no formulário.
2. Abra um item do catálogo que usou anteriormente uma Macro de IU ou outro componente reutilizável não compatível com Portal de serviços.
3. Em listas relacionadas, adicione uma nova variável ao item do catálogo.
4. Configure o formulário de variável para adicionar o. **Widget** campo.
5. Em **Tipo** campo, selecione **Macro** .
6. Em **Widget** , selecione um widget que executa a ação desejada.
7. **Opcional:** Use `escopo.page.g_form()` ou `escopo.page.field` sintaxe no widget incorporado para acessar os valores do item do catálogo.

   ### Example

   Este exemplo mostra como modificar o valor de uma variável de texto de linha única com o nome **cor** associado ao item do catálogo.

   Modelo HTML do Widget

   ```
   <div>
    Data from catalog variable:
    <h1>{{ c.data.message }}</h1>
   </div>
   ```

   Client script de widget

   ```
   function($scope) {
       var c = this;

       //Watch for changes in the color variable
       $scope.$watch(function () {
           return $scope.page.g_form.getValue('color');
       }, function (value) {
       //Update local data object with data from variable
       c.data.message = value ? 'Content of color variable: ' + value : '';
   });
   }
   ```

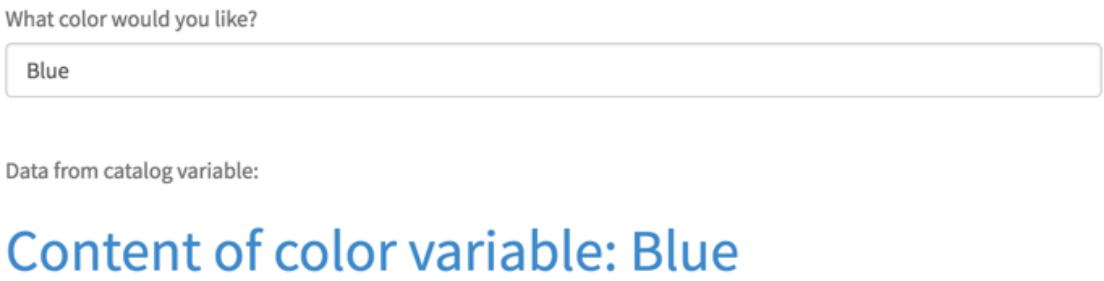
   Você pode usar o seguinte para acessar campos de variável ou de item do catálogo:

   - `escopo.page.g_form()` : A instância g_form no formulário. Você pode usar todos os métodos g_form compatíveis descritos em Portal de serviços e client scripts. Por exemplo, `g_form.setValue('variable_name', 'novo valor');` .
   - `escopo.page.field()` O objeto que representa a variável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você abre o item do catálogo no Portal de serviços, o widget incorporado acessa os campos de variáveis associados ao item do catálogo.



Guia de solução de problemas do widget

Use as ferramentas a seguir para investigar e resolver comportamento inesperado em seu personalizado Portal de serviços widgets.

Fornece dicas de depuração para solucionar problemas de configuração do Portal de serviços.

Reduza a complexidade

Desative widgets não relacionados ao widget do qual você está solucionando problemas para isolar partes da página que podem estar causando erros ou comportamento inesperado. Defina o campo ativo como falso em um registro de widget para ocultar o widget na página e impedir a execução de scripts associados.

Use o console do desenvolvedor do navegador

Todos os navegadores de desktop compatíveis têm ferramentas de desenvolvedor integradas. Acesse as ferramentas de desenvolvedor do navegador para exibir mensagens do console e erros lançados pelo JavaScript do lado do cliente. Muitas das ferramentas de registro em log detalhadas abaixo enviam informações para este console.

Se você tiver problemas de desempenho, verifique o console JavaScript para ver se há erros, um grande número de solicitações HTTP ou solicitações HTTP que demoram muito tempo para serem resolvidas. Você pode usar o console para identificar widgets que carregam lentamente. Para obter mais informações, consulte Como identificar um widget lento em uma página [KB0744521] artigo na Base de conhecimento do Now Support.

Determine a causa dos problemas de desempenho

As dicas a seguir podem ajudar a determinar a causa de problemas de desempenho em portais:

- Determine se o problema está relacionado ao portal ou a toda a plataforma comparando a funcionalidade em ambas as interfaces. Para obter mais informações sobre problemas de desempenho da plataforma, consulte Desempenho da plataforma .
- Determine se o problema afeta todo o portal ou páginas específicas. Se todas as páginas do portal estiverem lentas, verifique se itens de menu com script no menu de cabeçalho ou temas com fonte grande ou arquivos de imagem podem ser a causa. Se uma página específica estiver lenta, use o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

console do desenvolvedor do navegador para determinar qual widget pode ser a causa.

- Verifique a tabela Log [syslog] quanto a avisos relacionados a objetos JSON grandes que causam lentidão. Se esses avisos forem exibidos com a ação que causa lentidão, isso indica que um widget está usando muitos dados.

Para obter mais informações, consulte Seis armadilhas de desempenho comuns no Portal de serviços e como evitá-las [KB0634588] artigo na Base de conhecimento do Now Support.

Use o menu de contexto do widget para acessar informações e opções

CTRL e clique com o botão direito do mouse um widget para acessar as opções de configuração do widget. Também há opções para enviar o objeto de dados de escopo e escopo para o console do navegador. Para obter mais detalhes sobre este menu, consulte Usando widgets do portal.

Use métodos de script para capturar a saída de depuração

Vários métodos estão disponíveis para gerar informações de depuração em seu código do lado do servidor e do cliente.

Métodos de depuração com script

Método	Disponibilidad	Descrição
console.log()	Servidor e cliente	Registra a saída no console do desenvolvedor do navegador.
$sp.log()	Servidor	Saída de logs para as entradas de log do Portal de serviços [sp_log tabela], quando o usuário conectado tem sp_admin ou administrador função.
gs.log()	Servidor	Saída de logs para a tabela Log [syslog]. **Nota:** gs.log cria registros na tabela syslog. O uso excessivo pode afetar negativamente o desempenho.
gs.warn()	Servidor	Produz saída de nível de aviso na tabela Log [syslog].
gs.error()	Servidor	Produz saída de nível de erro na tabela Log [syslog].
gs.addInfoMessage()	Servidor	Exibe uma mensagem informativa verde na parte superior da janela do navegador.
ErrorMessage()	Servidor	Exibe uma mensagem de erro vermelha na parte superior da janela do navegador.
SpUtil.addErrorMessage()	Cliente	Exibe uma mensagem de erro na janela do navegador.
SpUtil.addInfoMessage()	Cliente	Exibe uma mensagem informativa na janela do navegador.
SpUtil.addTrivialMessage()	Cliente	Exibe uma mensagem que desaparece automaticamente após um curto período de tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métodos de depuração com script

Método	Disponibilidad	Descrição
depurador	Cliente	Define um ponto de interrupção nos navegadores Chrome e Firefox, permitindo que você percorra um script linha por linha no console do desenvolvedor dos navegadores.
(json)	HTML	Este código pode ser adicionado ao código HTML de uma página para gerar o objeto de dados para a página do portal no formato JSON.

Verifique se há restrições de segurança

Muitas vezes, os problemas de exibição do widget são causados por regras de acesso ou critérios do usuário em vez do script do widget. Verifique os critérios do usuário para registros e verifique se todos os registros que não estão acessíveis em um widget estão acessíveis usando a IU da plataforma. Use o depurador de ACL para garantir que os usuários tenham o acesso esperado aos registros usados por seus widgets. Para obter mais detalhes sobre o depurador, consulte Ferramentas de depuração de ACL .

Catálogo de serviços itens também podem ser restritos para não aparecer em Portal de serviços. Se você receber um Você não está autorizado ou o registro não é válido mensagem de erro para um Catálogo de serviços widget, verifique se o item não está oculto Portal de serviços.

Verifique os provedores Angular associados

Verifique se os provedores Angular necessários estão associados a widgets. Remover os provedores Angular padrão associados a um widget do sistema de base pode causar um comportamento inesperado. Por exemplo, removendo os provedores angular scToggleData ou scBindHtmlCompile do widget Item do catálogo SC.

Crie uma referência ao escopo dos widgets no console

Use referência a um widget para manipular dados de escopo ou executar manualmente os scripts de cliente e servidor de widgets. Use as etapas a seguir para criar a referência.

- 1. Clique com o botão direito do mouse no widget e escolha **Inspecionar** .
- 2. Na guia Elementos das ferramentas de desenvolvimento, clique para realçar o elemento com o widget de atributo widget . Alguns elementos acima do elemento inspecionado no momento. Este elemento aponta a ferramenta de script $0 para o widget.
- No console JavaScript, execute o seguinte código:

```
var scopeRef = angular.element($0).scope();
```

Use a referência ao seu widget para mudar dados no console. Veja o exemplo a seguir. Lembre-se de executar AngularJS() no escopo para aplicar mudanças à página.

```
scopeRef.data.prop1 = "Pear";
scopeRef.$apply();
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Execute qualquer função definida no controlador do cliente de widgets a partir da sua referência usando a sintaxe abaixo.

```
scopeRef.exampleFunction();
```

Use o comando refresh para executar manualmente o script do servidor de widgets.

```
scopeRef.server.refresh();
```

Diagnóstico de widget

Resolva os problemas da página Portal de serviços identificando os níveis de personalização do widget e verificando o código do widget diretamente em uma página do portal.

Se uma página do portal não estiver funcionando conforme o esperado, pode ser devido a um bug no código do widget. Para diagnosticar a página, tente diagnosticar os widgets na página.

O diagnóstico de widgets envolve:

- Identificar os níveis de personalização do widget
- Verificando o código usado em cada widget

Identificar níveis de personalização

Níveis de personalização descreva como os widgets foram modificados ou desenvolvidos. Identificar o nível de personalização de um widget pode ajudar você a saber qual parte do código do widget é mais importante verificar. Há quatro níveis de personalização de widget.

Nível de personalização	Descrição
Base	Widget de base instalado em um sistema de base ou com outro ServiceNow plug-ins. Os widgets base não têm modificações, mas podem ter instâncias de widget para as quais você definiu opções de instância.
Clonado	Widget clonado a partir de um widget de base.
Novo(a)	Widget que você criou.
Personalizados	Widget base que você configurou de qualquer uma das seguintes maneiras: • Houve modificação direta no código do widget • Esquema de opção de widget modificado • Dependências de widget modificadas, ng-models ou provedores angular

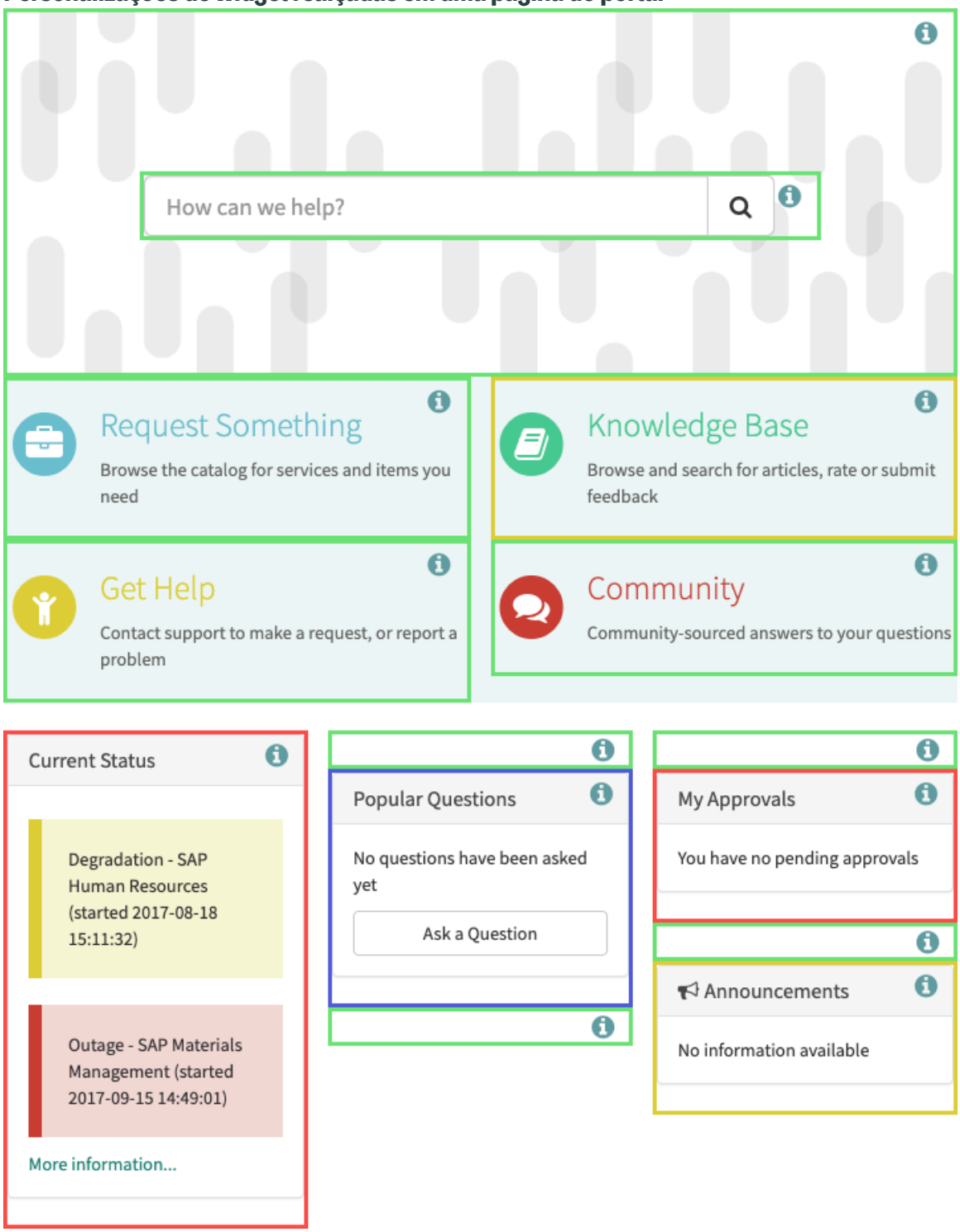
Para identificar os níveis de personalização dos widgets em uma página do portal, abra o Menu de contexto do widget e selecione **Mostrar Personalizações de Widget** . Os widgets são codificados por cores da seguinte forma:

- Verde: Widget de base
- Amarelo: Widget clonado
- Azul: Novo widget
- Vermelho: Widget personalizado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalizações de widget realçadas em uma página do portal



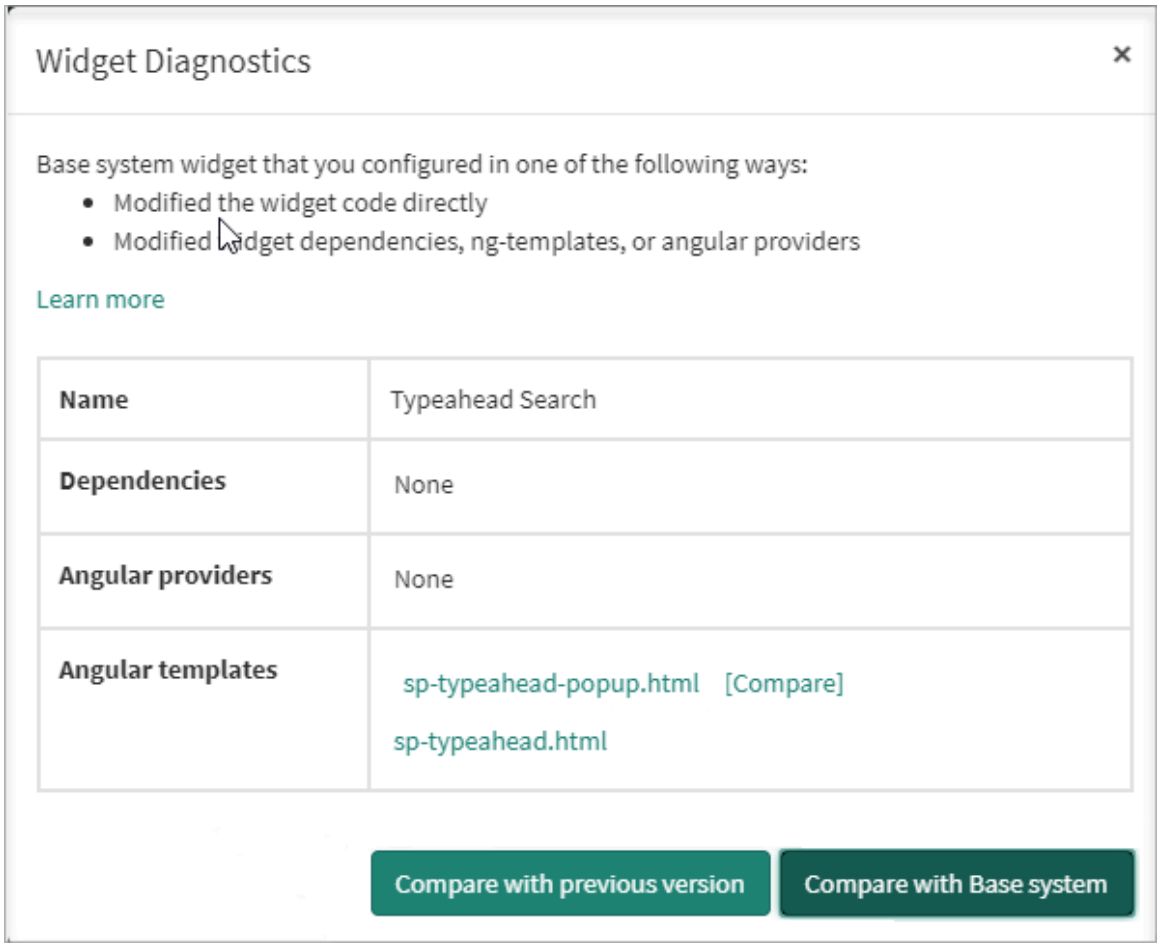
Tradução automática

Verificando o código do widget

Depois de identificar os níveis de personalização dos widgets em uma página do portal, verifique o código em cada widget.

Para exibir o código do widget na página do portal, clique no ícone de informações ( ) em um widget.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Na janela de diagnóstico de widget, você pode verificar o código do widget de várias maneiras:

- Exiba um registro de widget em uma página do portal

  Exiba e identifique o código possivelmente problemático no registro do widget sem sair da página do portal.

- Identifique personalizações em registros relacionados ao widget

  Exiba e identifique o código possivelmente problemático nas dependências do widget, Provedores angulares e ng-templates que estão sendo usados pelo widget.

- Compare versões de um registro relacionado ao widget

  Compare um Provedor angular ou ng-template com a versão anterior para verificar se as mudanças de código mais recentes estão causando problemas em uma página do portal.

- Compare versões de um widget personalizado

  Compare a atualização mais recente de um widget personalizado com a versão anterior para verificar se as mudanças recentes estão causando problemas em uma página do portal.

- Compare um widget clonado ou personalizado com um widget de base

  Identifique personalizações em um widget para que você possa reverter seus widgets clonados ou personalizados e resolver problemas em uma página do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recomendações para diagnosticar widgets

Dos quatro níveis de personalização, o problema de prioridade mais alta são os widgets personalizados. Esses widgets não são compatíveis com upgrades do sistema. Se você estiver enfrentando problemas de página durante um upgrade, pode ser porque você tem um widget personalizado na página do portal.

Para resolver problemas de página que podem ser causados por widgets personalizados, identifique quais partes do código do widget foram personalizadas. Em seguida, reverta o código para a configuração original. Para obter mais informações sobre como identificar essas diferenças de código, consulte Compare um widget clonado ou personalizado com um widget de base.

Dica: Agora, mesmo que um widget personalizado não esteja causando problemas na página, você pode reverter para o widget original para evitar problemas durante upgrades posteriores.

Se você ainda estiver enfrentando problemas de página depois de reverter widgets personalizados, verifique seus widgets novos e clonados em seguida.

Com um novo widget, é provável que as mudanças de código mais recentes estejam causando problemas na página do portal. Para identificar suas mudanças mais recentes para que você possa depurar seu código, siga as etapas em Compare versões de um registro relacionado ao widget.

Se você clonou um widget antes de um upgrade do sistema, é provável que o widget clonado não tenha recebido o mesmo código atualizado que o widget de base. Nesse caso, é recomendável clonar o widget novamente e adicionar suas personalizações ao clone.

Um widget de base tem menos probabilidade de causar problemas na página. Se você já verificou outros widgets e ainda está enfrentando problemas na página, remova os widgets base da página e adicione-os novamente sem definir nenhuma opção de widget. Você também pode tentar adicionar widgets base a outra página.

Limitações

Existem várias limitações conhecidas usando o diagnóstico de widget de uma página do portal:

- Embora você possa exibir e comparar o código do widget, não é possível corrigir ou reverter o código diretamente. Saia do portal para mudar o código.
- Se você navegar para outra página do portal ao usar o diagnóstico de widget, o sistema desabilitará a ferramenta.
- Como a ferramenta usa cores para categorizar widgets, ela pode não estar acessível para usuários com deficiência visual.
- As dependências de widget listadas na página do portal refletem somente as dependências de primeiro nível. Qualquer dependência aninhada mais profunda do que o primeiro nível não será incluída. Para solucionar ainda mais problemas do widget, verifique as dependências aninhadas no registro do widget.
- Não há como o sistema rastrear uma dependência de Widget depois que você a excluiu.

Exiba um registro de widget em uma página do portal

Exiba e identifique o código possivelmente problemático no registro do widget sem sair da página do portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

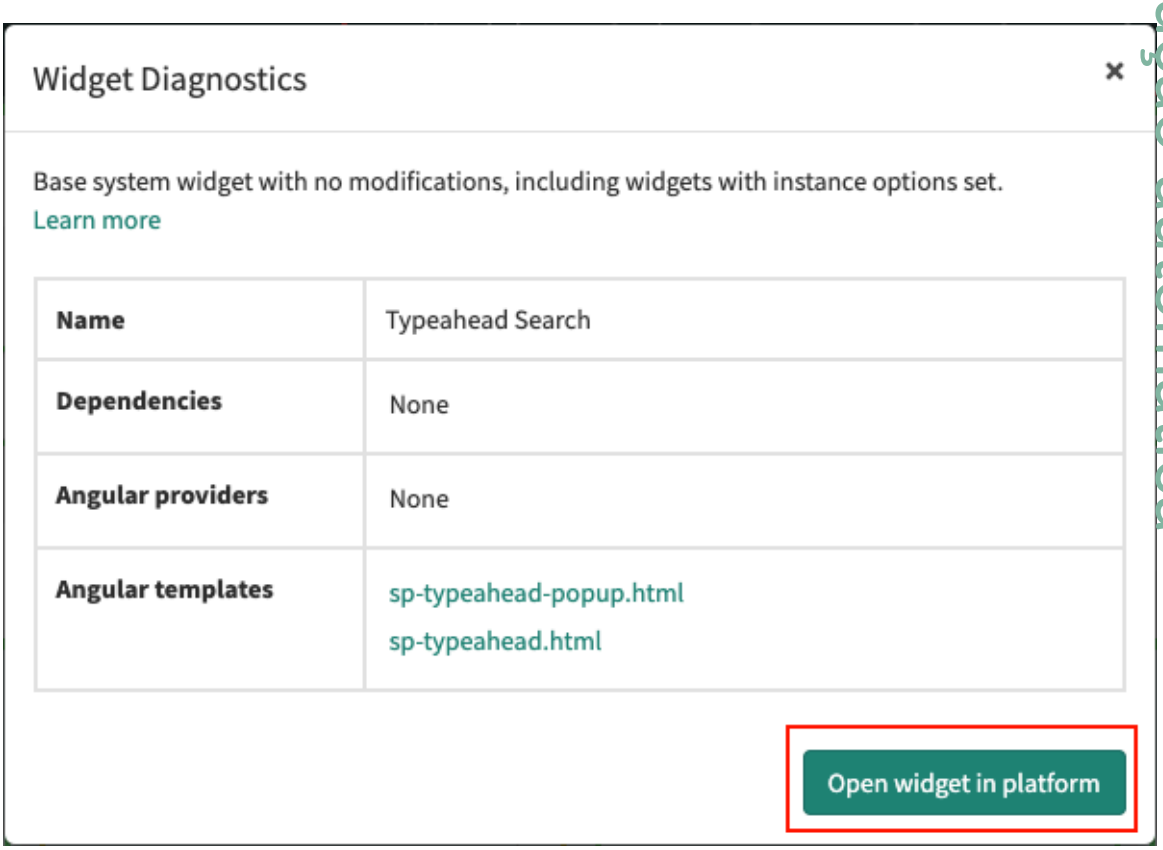
Procedimento

1. Navegue até uma página do portal.
2. Na página, abra o menu de contexto do widget clicando com a tecla Ctrl pressionada e com o botão direito do mouse em qualquer widget.
3. No menu de contexto do widget, clique em **Mostrar Personalizações de Widget** .

   Os widgets são codificados por cores da seguinte forma:

Cor	Nível de personalização
Verde	Widget do sistema de base
Amarelo	Widget clonado
Azul	Novo widget
Vermelho	Widget personalizado

4. Em qualquer widget, clique no ícone de informações ( ).
5. Na janela, clique em **Abrir widget na plataforma** .



Nota: . **Abrir widget na plataforma** o botão não aparece para todos os widgets personalizados. O botão aparecerá para widgets personalizados somente se você modificou uma ou mais dependências de widget, provedores angular ou ng-modeletes.

Resultado

Uma nova janela é aberta com uma exibição somente leitura do registro do widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Compare versões de um widget personalizado

Compare a atualização mais recente de um widget personalizado com a versão anterior para verificar se as mudanças recentes estão causando problemas em uma página do portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A opção de comparar versões está disponível somente para widgets personalizados que você modificou diretamente. Não há opção para comparar versões de um widget personalizado para o qual você modificou somente as dependências do widget, os provedores angular ou ng-modeles.

Não há opção para comparar versões para widgets do sistema novos, clonados ou de base.

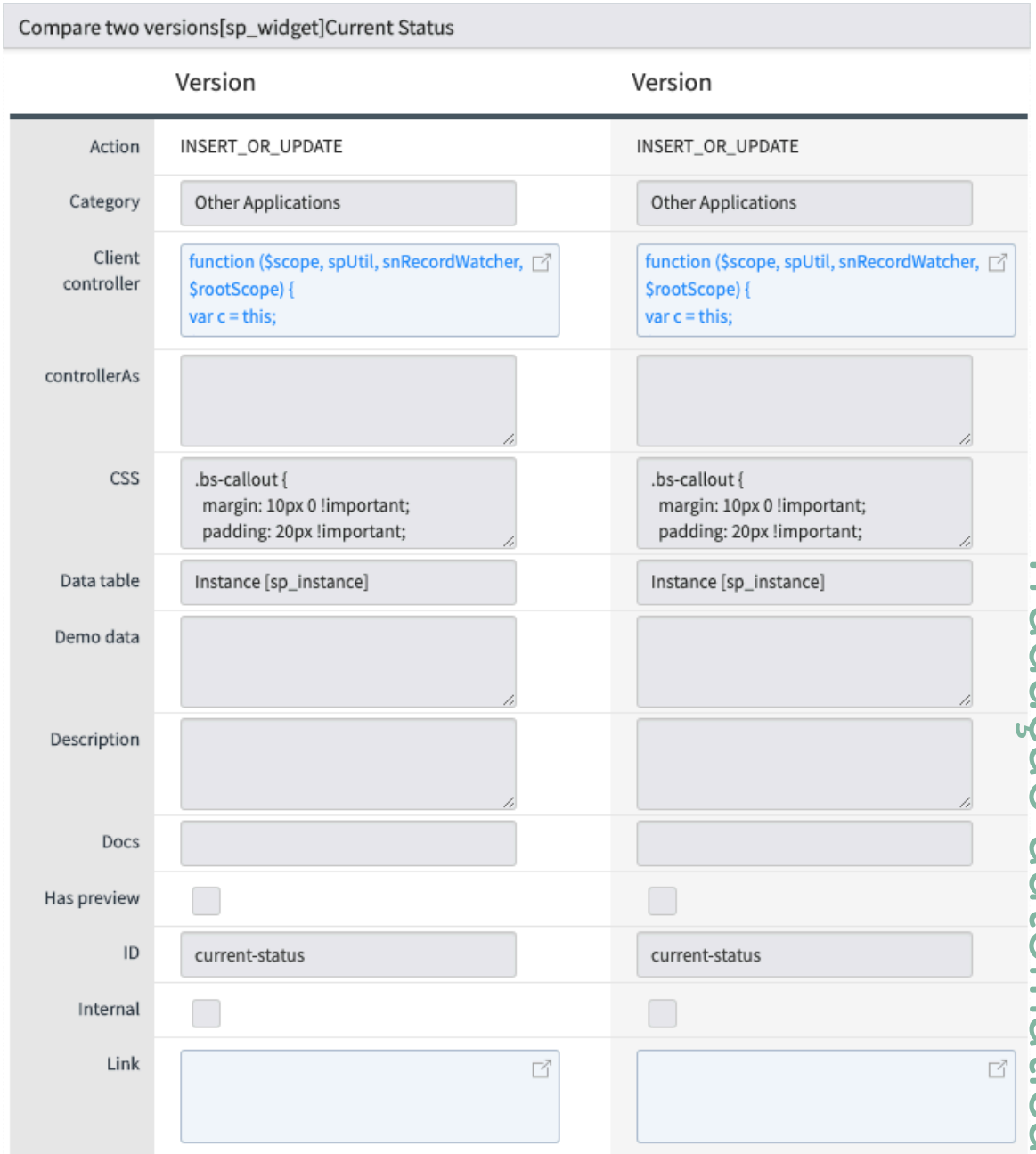
Procedimento

1. Navegue até uma página do portal.
2. Na página, abra o menu de contexto do widget clicando com a tecla Ctrl pressionada e com o botão direito do mouse em qualquer widget.
3. No menu de contexto do widget, clique em **Mostrar Personalizações de Widget** .
   Os widgets personalizados são destacados em vermelho.
4. Em um widget personalizado, clique no ícone de informações ( ).
5. Na janela, clique em **Comparar com a versão anterior** .

   O sistema exibe os registros de widget das versões atuais e anteriores do widget lado a lado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



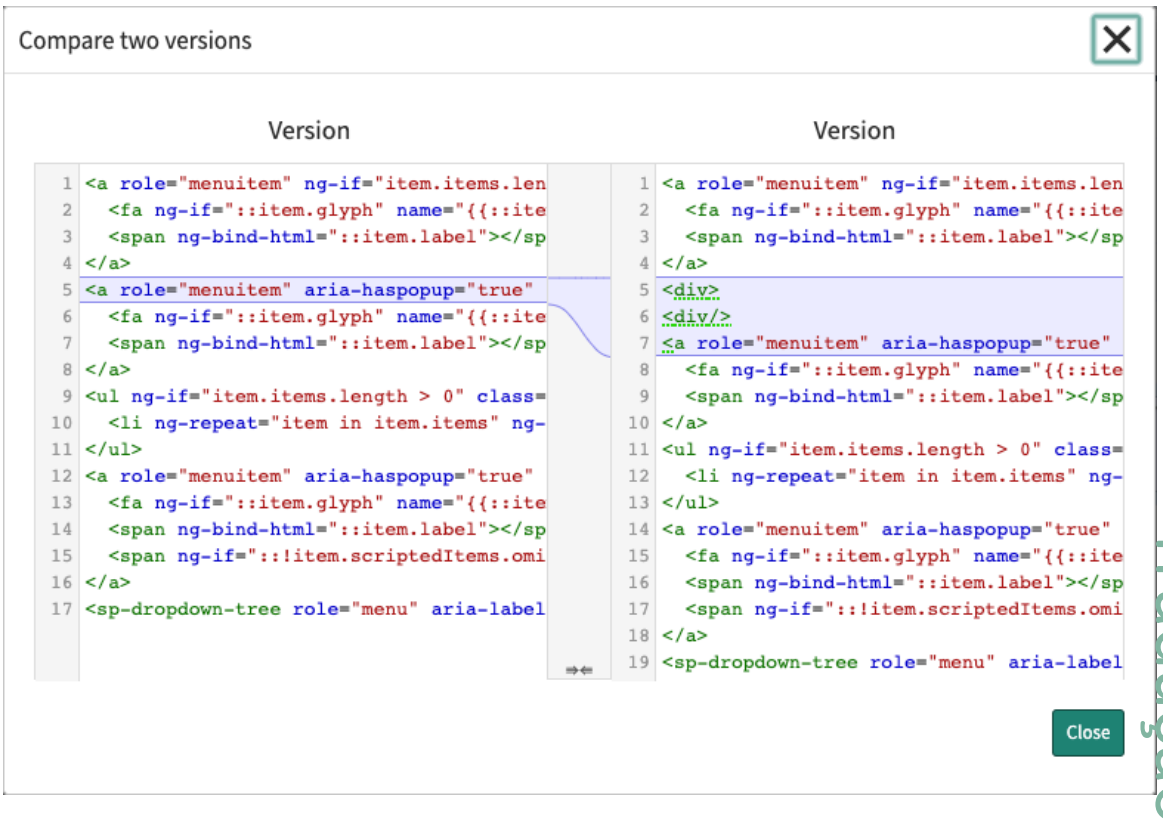
Ambos os registros de widget são rotulados **Versão** , o registro do lado esquerdo representa a versão anterior e o registro do lado direito representa a versão atual.

6. Para cada campo em que ele aparece, clique no ícone de janela ( ) para abrir o comparador de código.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suas mudanças mais recentes no código do widget são realçadas no comparador de código.



Compare um widget clonado ou personalizado com um widget de base

Identifique personalizações em um widget para que você possa reverter seus widgets clonados ou personalizados e resolver problemas em uma página do portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um widget for clonado de outro widget clonado, ambos os clones serão comparados com o widget de base.

Procedimento

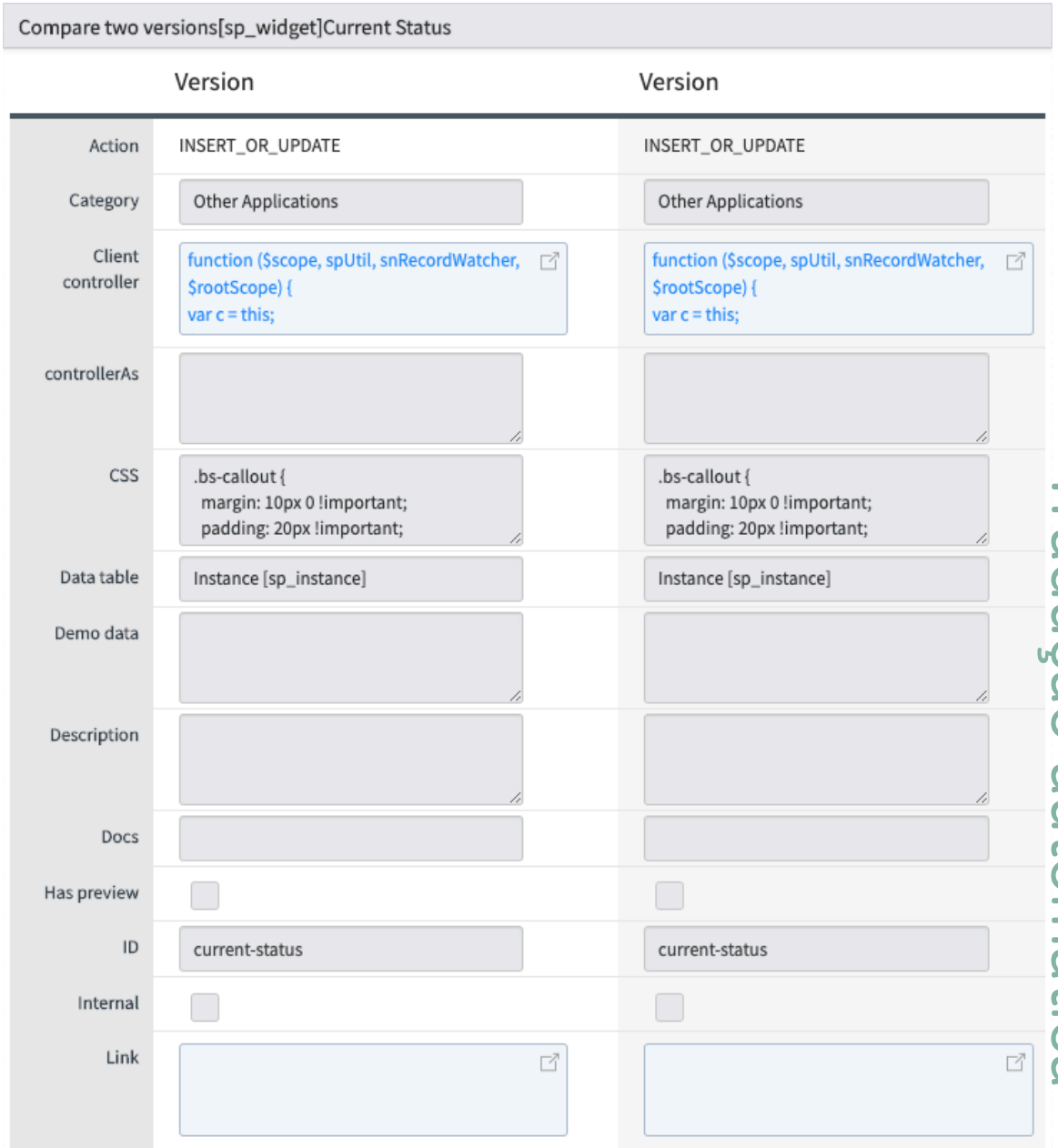
1. Navegue até uma página do portal.
2. Na página, abra o menu de contexto do widget clicando com a tecla Ctrl pressionada e com o botão direito do mouse em qualquer widget.
3. No menu de contexto do widget, selecione **Mostrar Personalizações de Widget** .
   Os widgets personalizados são destacados em vermelho. Widgets clonados são destacados em amarelo.
4. Em qualquer widget personalizado ou clonado, selecione o ícone de informações ( ).
5. Na caixa de diálogo Diagnóstico de widget, selecione **Comparar com widget de base** .

   O sistema exibe os registros de widget do widget base e os widgets clonados ou personalizados lado a lado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O registro do lado esquerdo representa o widget de base e o registro do lado direito representa o widget clonado ou personalizado.



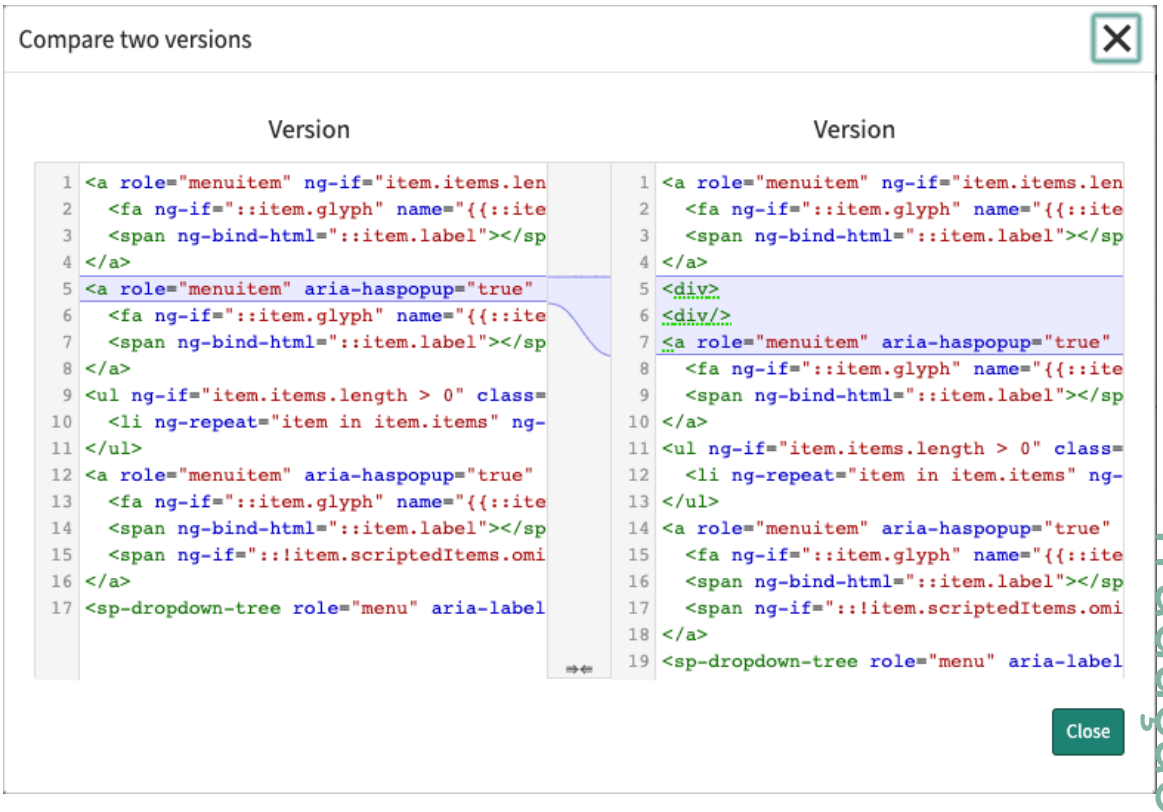
6. Para cada campo em que ele aparece, selecione o ícone de janela ( ) para abrir o comparador de código.

   As diferenças entre o código do widget personalizado ou clonado e as versões do widget base são realçadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O registro do lado esquerdo representa o widget de base e o registro do lado direito representa o widget clonado ou personalizado.



Identifique personalizações em registros relacionados ao widget

Exiba e identifique o código possivelmente problemático nas dependências do widget, Provedores angulares e ng-templates que estão sendo usados pelo widget.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Seu widget pode estar usando código potencialmente problemático de qualquer um dos seguintes registros:

- Dependências de Widget
- Provedores em angular
- Modelos ng em angular

Você pode exibir esses registros relacionados diretamente na página do portal para verificar o código em cada registro.

Procedimento

1. Navegue até uma página do portal.
2. Na página, abra o menu de contexto do widget clicando com a tecla Ctrl pressionada e com o botão direito do mouse em qualquer widget.
3. No menu de contexto do widget, clique em **Mostrar Personalizações de Widget** .

   Os widgets são codificados por cores da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cor	Nível de personalização
Verde	Widget do sistema de base
Amarelo	Widget clonado
Azul	Novo widget
Vermelho	Widget personalizado

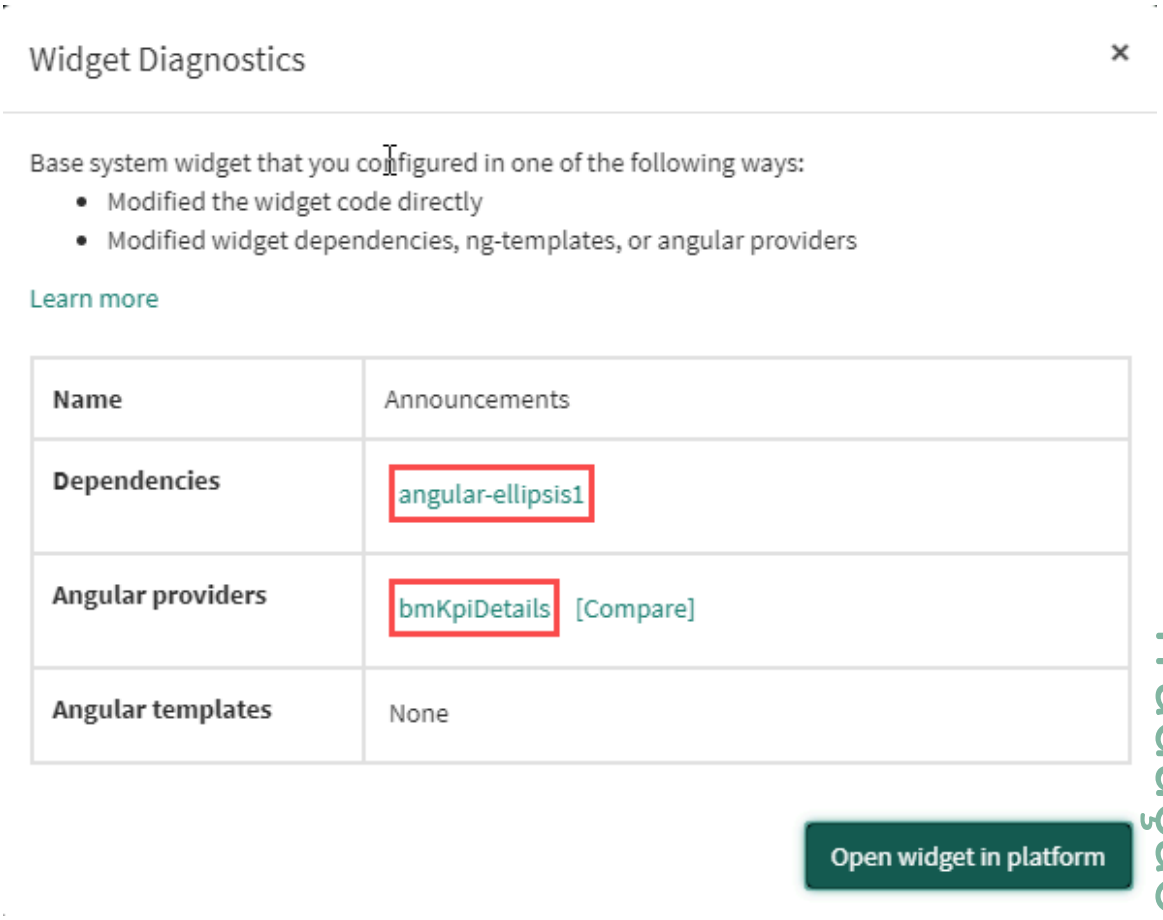
4. Em qualquer widget, clique no ícone de informações ( ).
5. Na janela , abra links para os seguintes registros relacionados:

Campo	Descrição
Dependências	JavaScript e CSS que o widget usa da tabela Dependências do Widget [sp_dependency]. **Nota:** As dependências de widget listadas nesta janela refletem somente as dependências de primeiro nível. Qualquer dependência aninhada mais profunda do que o primeiro nível não será incluída. Para solucionar ainda mais problemas do widget, verifique as dependências aninhadas no registro do widget.
Provedores em angular	Provedores angular que o widget usa da tabela Provedores angular de widget [sp_angular_provider].
Modelos angulares	Ng-templates angular que o widget usa da tabela ng-templates angular [sp_ng_template].

Os registros relacionados que você modificou ou desenvolveu são destacados em vermelho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode abrir cada registro relacionado clicando no nome do registro.

O que Fazer Depois
Se você ainda não conseguir diagnosticar o widget, considere verificar dependências aninhadas ou dependências de URL.

Compare versões de um registro relacionado ao widget

Compare um Provedor angular ou ng-template com a versão anterior para verificar se as mudanças de código mais recentes estão causando problemas em uma página do portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Seu widget pode estar usando código potencialmente problemático de qualquer um dos seguintes registros:

- Dependências de Widget
- Provedores em angular
- Modelos ng em angular

Você pode comparar versões desses registros relacionados diretamente da página do portal para verificar mudanças de código para cada registro relacionado.

Nota: Não há opção para comparar versões para registros de dependência do Widget. Além disso, não há opção para comparar versões de registros relacionados que você criou. Você só pode comparar versões de um registro do sistema de base que você modificou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

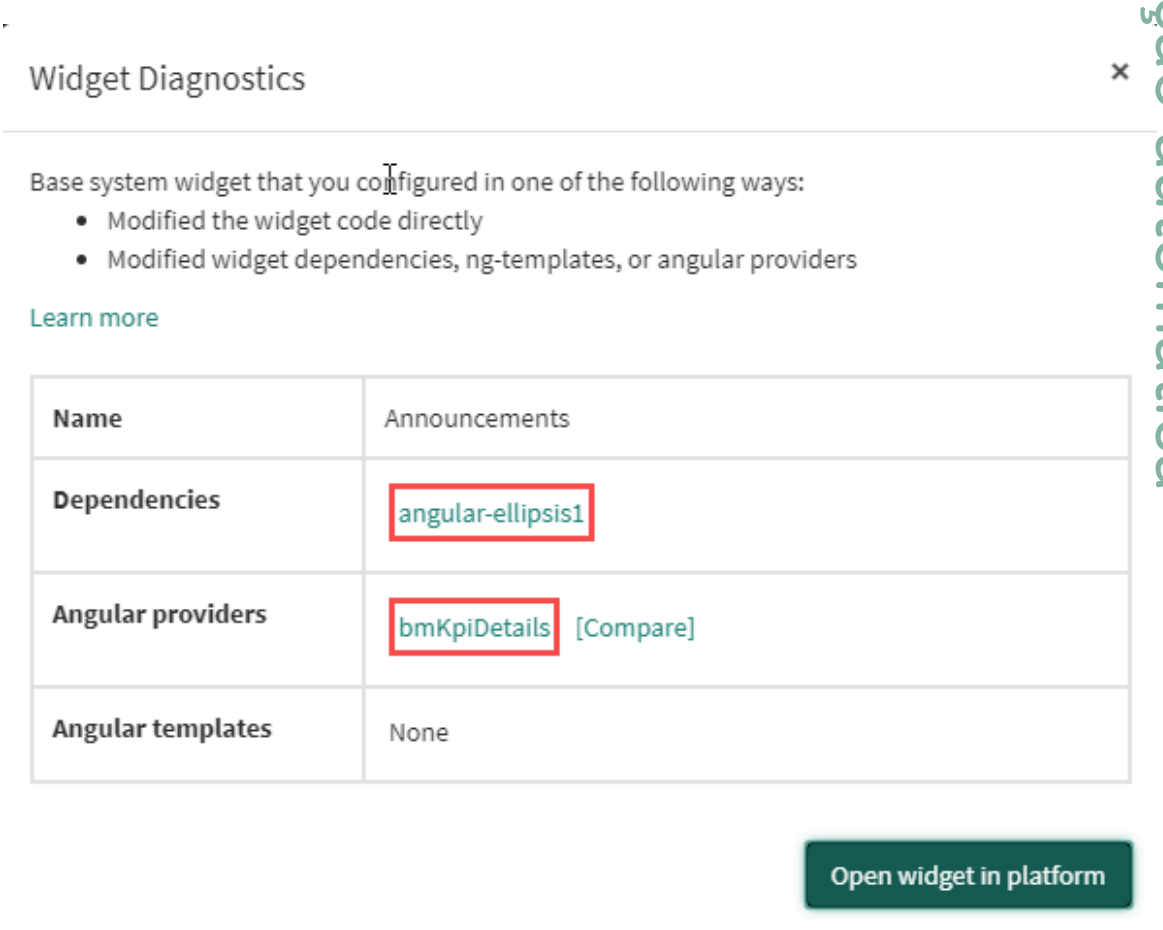
1. Navegue até uma página do portal.
2. Na página, abra o menu de contexto do widget clicando com a tecla Ctrl pressionada e com o botão direito do mouse em qualquer widget.
3. No menu de contexto do widget, clique em **Mostrar Personalizações de Widget** .

   Os widgets são codificados por cores da seguinte forma:

Cor	Nível de personalização
Verde	Widget do sistema de base
Amarelo	Widget clonado
Azul	Novo widget
Vermelho	Widget personalizado

4. Em um widget, clique no ícone de informações ( ).

   Os registros relacionados que você modificou ou desenvolveu são destacados em vermelho.



5. Ao lado de um registro de Provedor angular ou ng-temdelo, clique em **Comparar** .

   O sistema exibe os registros das versões atual e anterior lado a lado.

Tradução automática

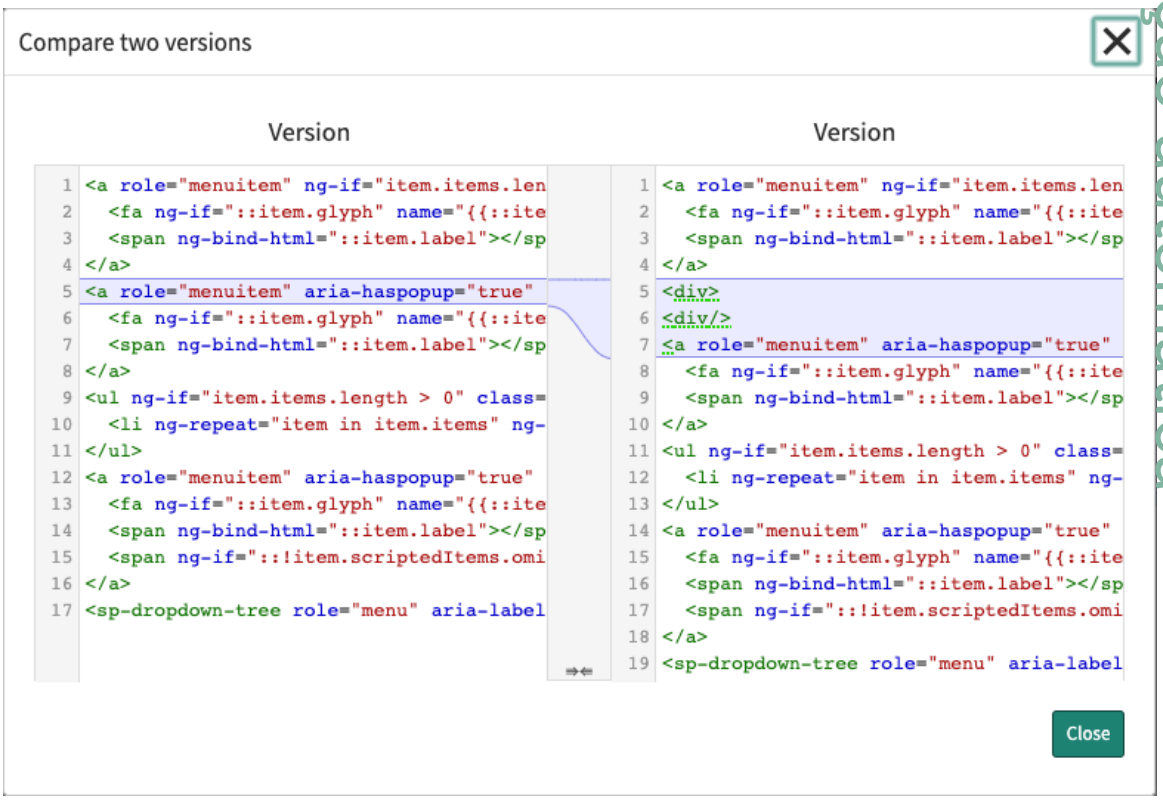
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Ambos os lados são rotulados **Versão** , o registro do lado esquerdo representa a versão anterior e o registro do lado direito representa a versão atual.

6. Para cada campo em que ele aparece, clique no ícone de janela ( ) para abrir o comparador de código.

   Suas mudanças mais recentes no código do widget são realçadas no comparador de código.



Otimização do mecanismo de pesquisa para portais

A otimização do mecanismo de pesquisa (SEO) ajuda os usuários do portal a encontrar as informações de que precisam e a se envolver mais com o seu portal. Adicionar informações de SEO às páginas do portal público melhora a forma como os mecanismos de pesquisa externos indexam e classificam as páginas para torná-las mais fáceis de encontrar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode adicionar os seguintes tipos de informações a. Portal de serviços Páginas para melhorar o SEO:

- Palavras-chave legíveis em URLs.
- Metadados que incluem informações sobre a página ou o portal no `<head>`seção de uma página.
- Títulos de página dinâmicos que são descritivos do conteúdo da página.
- *`hreflang`* marcadores que especificam todos os idiomas disponíveis de uma página.
- URLs canônicos que especificam quais páginas indexar de conjuntos de URLs duplicados.

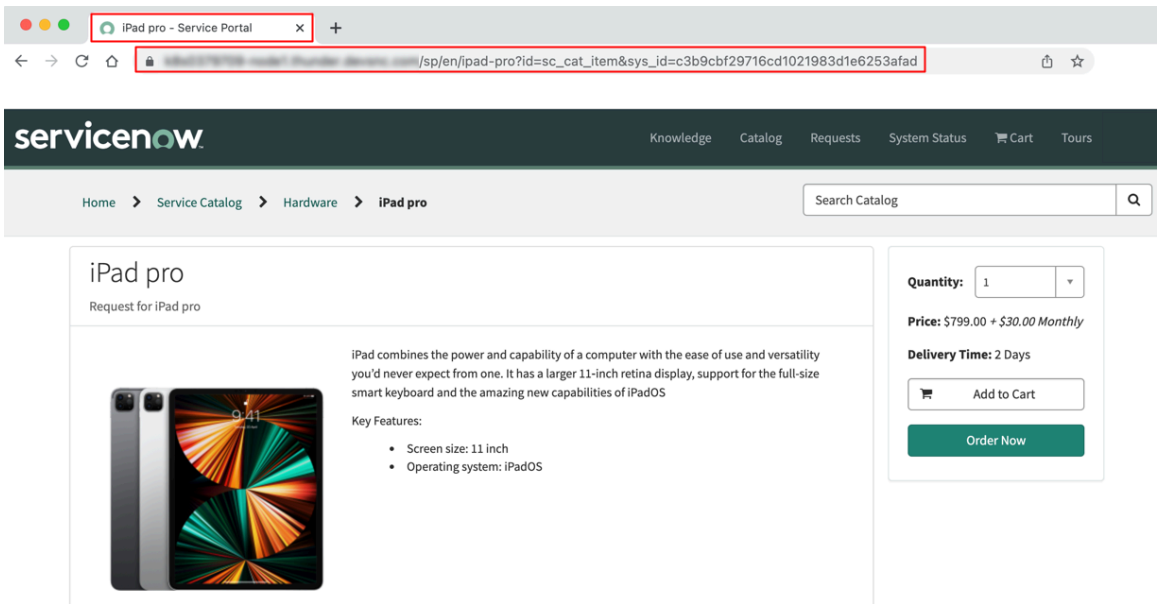
Para melhorar ainda mais o SEO do seu portal, você também pode definir e gerar automaticamente sitemaps XML para que os mecanismos de pesquisa indexem usando Gerador de mapa do site aplicação.

Algumas páginas do portal carregam dados de um registro especificado por um parâmetro na URL. Para essas páginas, você pode usar variáveis de página dinâmicas para adicionar metadados, títulos de página e palavras-chave de URL legível que variam dependendo do registro carregado na página.

Usando um Catálogo de serviços Página Como exemplo, a URL a seguir inclui um parâmetro sys_id além do ID da página. Diferentes conteúdos são carregados na página dependendo do valor do parâmetro sys_id, que especifica um registro de item do catálogo.

https://<instance>/sp?id: sc_cat_item&sys_id: c3b9cbf29716cd1021983d1e6253af

Neste exemplo, o sys_id é para o item do catálogo do iPad Pro. A página sc_cat_item foi configurada para gerar um título dinâmico e palavras-chave dinâmicas no URL com base em **Nome** campo do registro do item do catálogo.



Adicione palavras-chave legíveis aos URLs da página

Adicione palavras-chave legíveis aos URLs das páginas do portal para melhorar a otimização do mecanismo de pesquisa (SEO) e as taxas de cliques e ajudar os usuários a entender o que esperar da página.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Palavras-chave legíveis são adicionadas aos URLs no seguinte formato:

https://<instance>/<portal suffix>/<guest language>/<keywords>?id: <page id>&<page parameters>

As palavras-chave podem ser preenchidas usando conteúdo estático ou variáveis de página dinâmica e podem incluir uma única barra (/). As variáveis de página dinâmica carregam palavras-chave baseadas em dados em um registro. Os parâmetros de página na URL especificam qual registro usar. Nos exemplos a seguir, a categoria e a descrição resumida de um artigo de conhecimento e a categoria e o nome de um item do catálogo são adicionados como palavras-chave:

- https://<instance>/kb/en/faq/what-is-a-cookie
- https://<instance>/sp/es/hardware/developer-laptop-mac

Nota: Para desativar URLs legíveis para uma instância, adicione `glide.service_portal.enable_human_readable_urls` Propriedade para a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] e defina o valor como `falso` .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas**.
2. Selecione uma página.
3. **Opcional:** Use palavras-chave dinâmicas com base no conteúdo da página adicionando uma variável de página dinâmica à página.
   a. Selecione a guia da lista relacionada Variáveis de página dinâmica.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Variáveis de página dinâmica

Campo	Descrição
Nome	A variável que carrega palavras-chave no URL da página a partir dos dados do registro. O nome da variável deve começar com % e não podem conter espaços. Por exemplo, `%short_descr` .
Ordem	A ordem de prioridade da mais baixa para a mais alta para quando várias variáveis de página dinâmica com o mesmo nome têm parâmetros de consulta de URL diferentes.
Página	A página que usa a variável de página dinâmica para incluir palavras-chave na URL.
Parâmetro de consulta de URL	O parâmetro no URL da página que determina qual registro será exibido.
Coluna da tabela relevante	A coluna na tabela especificada que inclui os valores do parâmetro de consulta de URL. O valor padrão é **Sys ID** .
Tabela	A tabela que inclui os registros usados para preencher palavras-chave na URL e na coluna com os valores do parâmetro de consulta URL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campo de tabela	Um campo de registros na tabela especificada que preenche as palavras-chave no URL.
Condição da consulta	Condições que filtram os registros na tabela. Um registro deve atender às condições de consulta para que a variável seja aplicada.

Example

(Optional) Este exemplo mostra os valores de uma variável que faz referência à descrição resumida de um artigo da base de conhecimento identificado por seu número para um fluxo de trabalho publicado.

Variável de página dinâmica

Campo	Valor
Nome	%short_descr
Página	kb_article_view
Ordem	100
Parâmetro de consulta de URL	sysparm_article
Coluna da tabela relevante	Número
Tabela	Conhecimento[kb_knowledge]
Campo de tabela	Descrição resumida
Condição da consulta	[Fluxo de trabalho][is][published]

4. Selecione **Enviar**.
5. Em **Estrutura de url legível** Campo do registro da página, especifique as palavras-chave a serem preenchidas na URL da página usando conteúdo estático, variáveis de página dinâmica ou uma combinação.

   As palavras-chave podem incluir caracteres alfanuméricos, hifens (-), uma barra (/) e sinais percentuais (%) para variáveis.

   Example

Estrutura de URL legível	Valor de exemplo
Conteúdo estático	`faq/o que é um cookie`
Variáveis de página dinâmica	`%category/%short_descr`
Conteúdo estático e variável de página dinâmica	`%short_descr`

   As palavras-chave são formatadas automaticamente para usar somente letras minúsculas, substituir espaços por hifens e remover caracteres especiais não permitidos adicionados por variáveis de página dinâmica. Se as palavras-chave no URL excederem 75 caracteres, elas serão truncadas para serem menores ou iguais a 75 caracteres.
6. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Se os usuários acessarem a página usando o URL sem palavras-chave legíveis, o URL da página será atualizado de uma das seguintes maneiras:

- No carregamento da página inicial por um usuário convidado, a página redireciona para o URL legível.
- No carregamento da página inicial por um usuário autenticado, o URL é atualizado para incluir as palavras-chave legíveis sem redirecionamento.
- Nos carregamentos de página subsequentes para todos os usuários, o URL é atualizado para incluir as palavras-chave legíveis sem redirecionamento.

Example: Página do artigo de conhecimento com palavras-chave legíveis no URL

Neste exemplo, a página kb_article_view exibe o artigo de conhecimento KB0000007. O registro do artigo de conhecimento tem os seguintes campos e valores:

- **Categoria** . **PERGUNTAS FREQUENTES**
- **Descrição resumida** . O que é um cookie?

A página foi configurada para adicionar palavras-chave com base nesses valores de campo ao URL usando variáveis de página dinâmica, como `%category/%short_descr` . O ponto de interrogação na descrição resumida não é um caractere permitido nas palavras-chave do URL, portanto, ele é removido automaticamente do URL. O ponto de interrogação que está no URL é o parâmetro de consulta que sempre está incluído antes do ID da página.

O URL exibido no navegador aparece como: http://<instance>.com/kb/en/faq/what-is-a-cookie .

O que Fazer Depois

Para páginas que têm URLs canônicos, você deve incluir as palavras-chave legíveis no URL canônico. Na inclusão de script SEO que retorna URLs canônicos para páginas, use um dos `ObterhumanReadableUrl` métodos no `SPSEOUtilsSNC` Classe para retornar as palavras-chave legíveis nos URLs da página e incluí-las nos URLs canônicos.

Para obter mais informações sobre como incluir palavras-chave legíveis em URLs canônicos, consulte os seguintes recursos:

- Configure marcadores de SEO personalizados para URLs canônicos e artigos de conhecimento localizados
- SPSEOUtilsSNC - Global

Adicione metadados a uma página pública

Melhorar a capacidade de pesquisa de Portal de serviços adicionando metadados tags. Você pode adicionar os atributos de nome de meta e descrição a uma página, definir o atributo de robôs ou criar metadados dinâmicos para páginas que carregam dados de registro com base em um parâmetro de URL.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas**.
2. Abra uma página.
3. Verifique isso **Público** selecionado.

Tradução automática

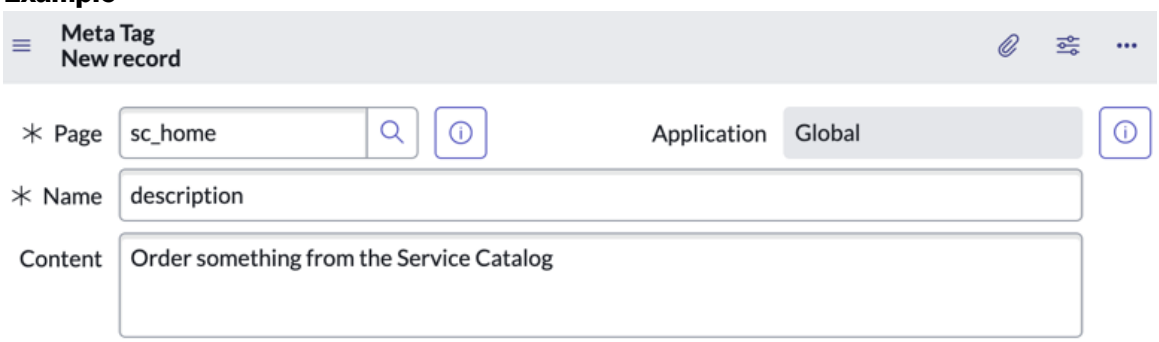
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Páginas que não são públicas não são indexadas por mecanismos de pesquisa externos.

4. Clique em **Metatags** guia lista relacionada.
5. Clique em **Novo** para criar um novo metatag.
6. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Página	Página à qual aplicar o metatag.
Aplicação	Escopo da aplicação da página. Este valor é somente leitura.
Nome	O atributo de nome meta HTML. Para definir o atributo meta robôs, adicione **ROBÔS** .
Conteúdo	O atributo de descrição de meta HTML. Se **ROBÔS** é definido em **Nome** , você pode adicionar um dos seguintes valores de conteúdo: ○ **ÍNDICE, SEGUIR** : O mecanismo de pesquisa mostra a página nos resultados de pesquisa e confia em todos os links na página. Este é o valor padrão. ○ **NOINDEX, SIGA** : O mecanismo de pesquisa não mostra a página nos resultados de pesquisa, mas confia em qualquer link na página. ○ **ÍNDICE, NOFOLLOW** : O mecanismo de pesquisa mostra a página nos resultados da pesquisa, mas não confia nos links na página. ○ **NOINDEX, NOFOLLOW** : O mecanismo de pesquisa não mostra a página nos resultados de pesquisa e não confia nos links na página. Como alternativa, você pode passar uma variável para este campo com base nos dados do registro. Por exemplo, você pode definir um %description e crie uma variável de conteúdo para preencher o marcador de conteúdo com dados de registro.

Example



7. Clique em **Enviar**.
   As metadados são adicionadas ao cabeçalho da página. Por exemplo:

```
<meta name="description" content="Order something from the Service Catalog">
```

Tradução automática

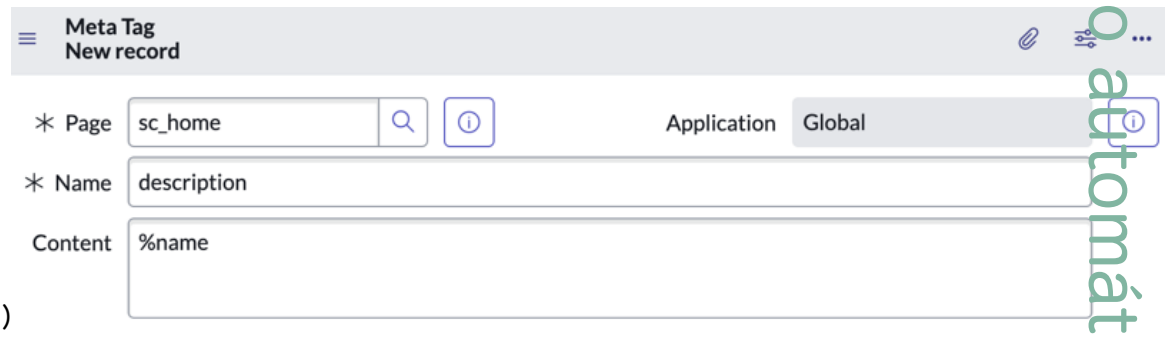
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. **Opcional:** Crie uma variável de conteúdo para preencher o marcador de conteúdo com dados de registro. Se a página carregar dados de registro com base em um ou mais parâmetros de URL, você poderá adicionar metadados gerados a partir dos dados do registro.

   a. Abra um registro de metatag e verifique se **Conteúdo** o campo contém uma variável ou adiciona uma variável.
   Dependendo dos parâmetros de URL disponíveis e da metatag que você deseja definir, você pode adicionar os seguintes tipos de valores:

Tipos de valor	Descrição	Valor de exemplo
Uma variável de parâmetro de URL	Preenche o marcador de conteúdo com o valor definido no registro Variáveis de conteúdo associado.	%description
Mais de uma variável de parâmetro de URL	Preenche o marcador de conteúdo com os valores definidos nos registros de variáveis de conteúdo associados.	%description %price
Valor estático e uma variável de parâmetro de URL	Preenche o marcador de conteúdo com um valor estático e o registro de variáveis de conteúdo associado.	Item do catálogo: %Description

Example



(Optional)

   b. Em **Variáveis de conteúdo** lista relacionada, clique em **Novo** .
   . **Variáveis de conteúdo** a lista relacionada só está disponível depois de salvar o registro de metatag.

   c. Preencha o formulário.
   Associe um campo a um parâmetro de consulta de URL. Quando o valor do parâmetro de consulta é usado para exibir o conteúdo, um campo do mesmo registro é usado para gerar o marcador de conteúdo. Você pode definir o campo para gerar o marcador de conteúdo por meio do **Campo de tabela** campo.

Campo	Descrição
Nome	A variável para armazenar o valor. Deve começar com **%** e não podem conter espaços. Este valor deve corresponder a uma das variáveis definidas em **Conteúdo** Campo no registro de metadados.
Aplicação	Escopo da aplicação da página. Este valor é somente leitura.
MetaTag	O metatag ao qual a variável dinâmica será aplicada.
Parâmetro de consulta de URL	Parâmetro de URL para indicar o registro que está sendo exibido. Você pode inserir qualquer cadeia de caracteres.

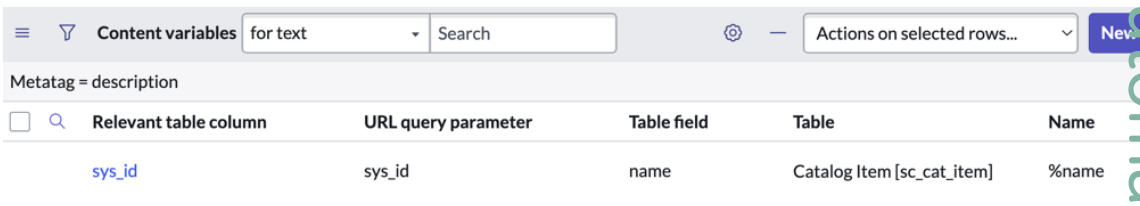
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Dica: Para criar um parâmetro de URL significativo e facilmente identificável, use um nome de campo do registro. Por exemplo, para fazer referência a um artigo de conhecimento, você pode inserir `número` para fazer referência ao artigo pelo seu número.
Coluna da tabela relevante	Campo de tabela para corresponder ao parâmetro de consulta de URL. Por exemplo, se você inseriu `número` para fazer referência a um artigo de conhecimento por seu número, selecione **Número** . Se deixado em branco, o sistema usará o registro sys_id.
Tabela	A tabela de origem do registro do parâmetro de consulta de URL.
Campo de tabela	Selecione um campo na tabela definida em **Tabela** campo. Este campo é usado para gerar o valor do marcador de conteúdo. **Importante:** Para oferecer suporte ao SEO, certifique-se de que o campo da tabela referenciada seja público. Para obter mais informações sobre como conceder acesso a um campo de tabela, consulte Crie uma regra de ACL .

Se mais de uma variável de conteúdo corresponder a uma variável definida em **Conteúdo** Campo do registro de meta tag, o registro com a data de criação mais antiga é usado.

d. Clique em **Enviar**.



O marcador de conteúdo carrega dados de registro. Por exemplo:

```
<meta name="description" content="Apple iPad 3">
```

Adicione títulos dinâmicos a uma página

Crie variáveis para gerar títulos descritivos dependendo do conteúdo carregado em uma página.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Os títulos dinâmicos não são aplicáveis à página de exibição de artigos de conhecimento no Portal de serviços da Gestão de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas**.

2. Abra uma página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Adicione uma ou mais variáveis ao **Título da página dinâmica** campo.
   Dependendo dos parâmetros de URL disponíveis e do título dinâmico que você deseja definir, você pode adicionar os seguintes tipos de valores:

Tipos de valor	Descrição	Valor de exemplo
Uma variável de parâmetro de URL	Gera um título de página usando o registro associado de um parâmetro de URL.	`%first_name`
Mais de uma variável de parâmetro de URL	Gera um título de página usando os registros associados de vários parâmetros de URL.	`%first_name %last_name`
Valor estático e uma variável de parâmetro de URL	Gera um título de página usando um valor estático e o registro associado de um parâmetro de URL.	`Funcionário: %First_name`

   Insira as variáveis na sintaxe pretendida do título. Por exemplo, para ter o nome e o cargo de um funcionário separados por um hífen, insira `%first_name - %title` . No título da página, essa sintaxe seria renderizada como algo como "Beth - Administrador do sistema".

4. Clique em **Variáveis de página dinâmica** guia lista relacionada.
5. Clique em **Nova** para criar uma nova variável.
6. No formulário, preencha os campos.
   Associe um campo a um parâmetro de consulta de URL. Quando o valor do parâmetro de consulta é usado para exibir o conteúdo, um campo do mesmo registro é usado para gerar o título. Você pode definir o campo para gerar o título por meio de **Campo de tabela** campo.

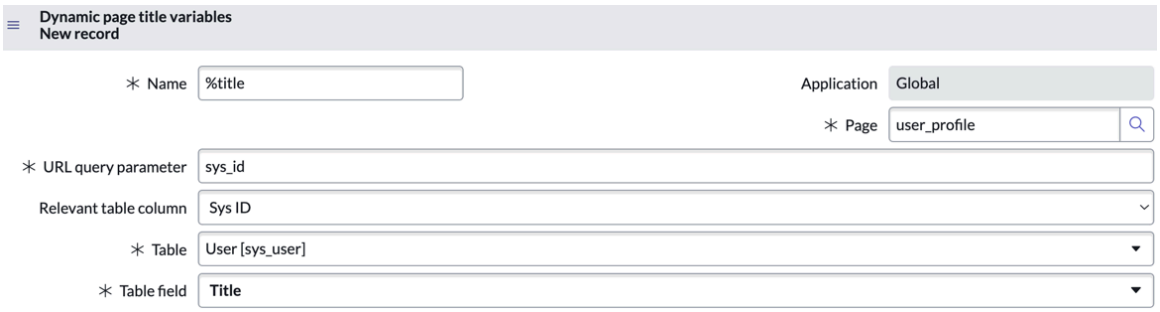
Campo	Descrição
Nome	Variável para armazenar o valor. Deve começar com **%** e não podem conter espaços. Este valor deve corresponder a uma das variáveis definidas em **Título da página dinâmica** campo.
Aplicação	Escopo da aplicação da página. Este valor é somente leitura.
Página	Página à qual aplicar a variável dinâmica.
Parâmetro de consulta de URL	Parâmetro de URL para indicar o registro que está sendo exibido. Você pode inserir qualquer cadeia de caracteres. **Dica:** Para criar um parâmetro de URL significativo e facilmente identificável, use um nome de campo do registro. Por exemplo, para fazer referência a um artigo de conhecimento, você pode inserir `número` para fazer referência ao artigo pelo seu número.
Coluna da tabela relevante	Campo de tabela para corresponder ao parâmetro de consulta de URL. Por exemplo, se você inseriu `número` para fazer referência a um artigo de conhecimento por seu número, selecione **Número** . Se deixado em branco, o sistema usará o registro sys_id.
Tabela	A tabela de origem do registro do parâmetro de consulta de URL.
Campo de tabela	Campo da tabela definida em **Tabela** campo. Este campo é usado para gerar o título da página dinâmica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se mais de uma variável de página dinâmica corresponder a uma variável definida em **Título da página dinâmica** O registro com a data de atualização mais recente é usado.

Variáveis com o mesmo nome não são compatíveis e não serão criadas várias vezes. Cada variável deve ser exclusiva.



Neste exemplo, o valor do campo Título na tabela Usuário [sys_user] preenche o título da página. . %título a variável também deve ser definida em **Título da página dinâmica** campo no registro da página.

7. Clique em **Enviar**.

Resultado

Quando a página é carregada, o registro definido no parâmetro de consulta de URL é exibido. O campo definido em **Campo de tabela** determina o título da página.

Configure o marcador principal em uma página

Especifique o conteúdo principal de uma página a ser incluída em <*main*>marcador para melhorar a otimização do mecanismo de pesquisa e a acessibilidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. <*main*>O marcador é um elemento HTML semântico que contém o conteúdo principal da página. . <*main*>o marcador deve ser aplicado ao conteúdo exclusivo da página e deve ser configurado para apenas um elemento na página.

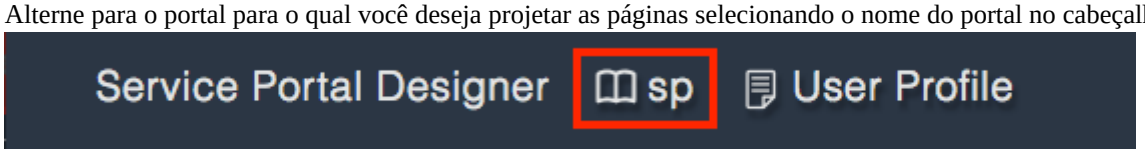
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.

2. Selecione **Designer** .

3. Selecione uma página.

4. Alterne para o portal para o qual você deseja projetar as páginas selecionando o nome do portal no cabeçalho.



5. Selecione um contêiner, linha ou coluna na página que contém o conteúdo principal da página.

Consulte as trilhas no cabeçalho para confirmar que você tem o elemento correto selecionado. Você não pode adicionar <*main*>marcador para um widget.

6. Selecione o ícone de edição [ ].

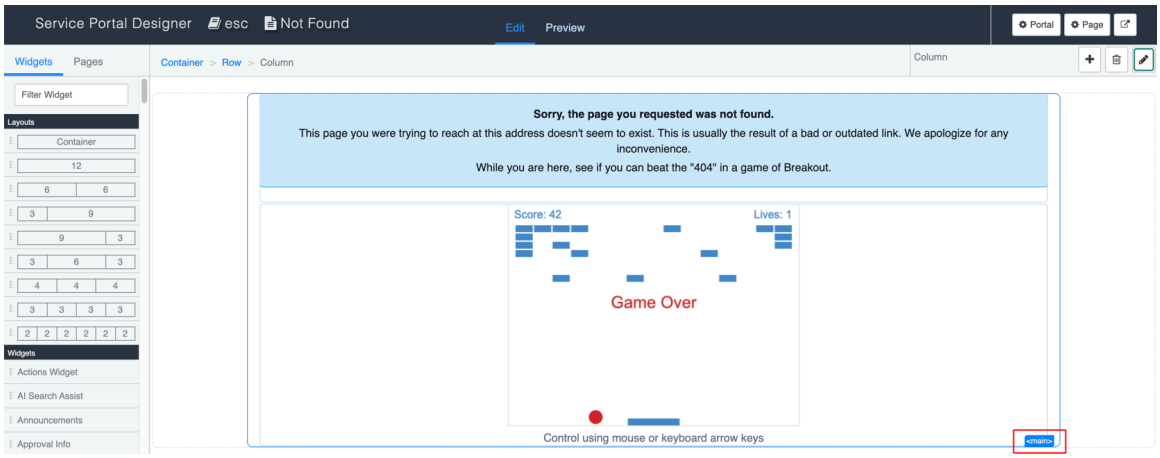
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Em **Marcador semântico** campo, selecione **Principal** .
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

No HTML da página, `<main>`o marcador contém o contêiner, a linha ou a coluna. Em Portal de serviços Designer, A `<main>`o marcador é exibido no canto inferior direito do elemento.



Habilitar SEO para versões localizadas de uma página do portal

Permita que os usuários descubram páginas do portal no idioma de preferência adicionando `hreflang`marcadores.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

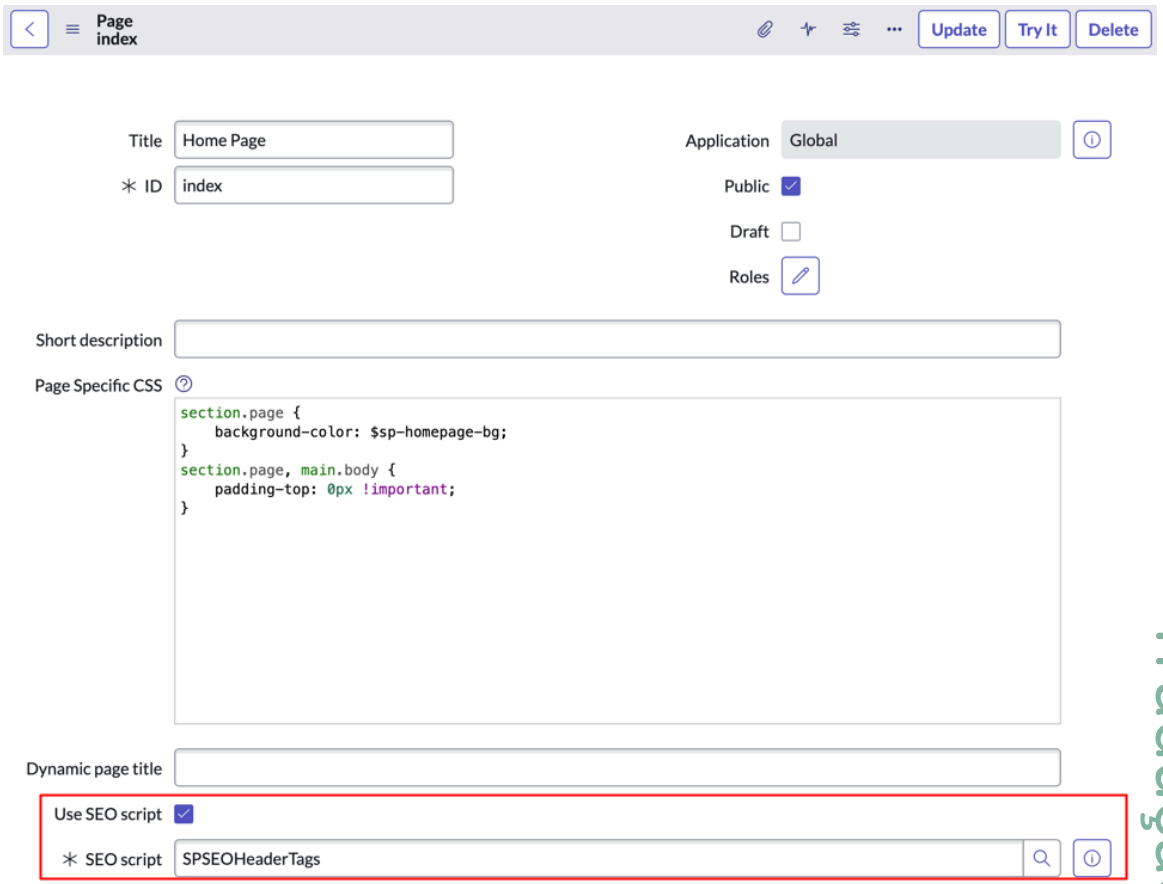
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas** e abra um registro de página.
   Certifique-se de que **Público** selecionado para a página. Páginas que não são públicas não são indexadas por mecanismos de pesquisa externos.
2. No formulário, selecione **Usar script SEO** caixa de seleção.

   Marcar esta caixa de seleção causa **Script de SEO** campo a ser exibido. Por padrão, o sistema usa a inclusão de script SPSEOHeaderTags. Você pode usar uma inclusão de script diferente atualizando este campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O sistema adiciona o padrão *`hreflang`*marcadores para cada idioma ativo em sua instância.

O que Fazer Depois

Você pode substituir o padrão *`hreflang`*Adicione um URL canônico ou adicione marcadores de cabeçalho personalizados atualizando a inclusão de script referenciada em **Script de SEO** campo. Isso precisa ser definido pela página ou pelo autor do conteúdo.

Para especificar um URL canônico para a página, atualize o. `URL Canônico gerado` na inclusão de script.

Para especificar marcadores de cabeçalho personalizados para a página, atualize o. `GenerateCustomTagsForSEO` na inclusão de script.

Para obter um exemplo de inserção de marcadores SEO personalizados na página de exibição do artigo de conhecimento, consulte Configure marcadores de SEO personalizados para URLs canônicos e artigos de conhecimento localizados .

Gerador de mapa do site

Use ServiceNow® Gerador de mapa do site Aplicação para definir e gerar automaticamente sitemaps XML para melhorar a otimização do mecanismo de pesquisa de páginas do portal público.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de ativação

Você pode ativar o. Gerador de mapa do site aplicação (sn_ux_seo_sitmap) da sua instância. Para obter mais informações, consulte Ativar Gerador de mapa do site.

Você também pode ativar Gerador de mapa do site em ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Requisitos do mapa do site

O mapa do site é gerado a partir de um script ou XML estático. Ao criar um mapa do site, você deve garantir que seu conteúdo atenda aos seguintes requisitos porque a validação deles não é tratada automaticamente:

- Inclui somente páginas com acesso de usuário não autenticado.

  Gerador de mapa do site Exclui automaticamente URLs do portal que não estão acessíveis publicamente a partir de sitemaps. No entanto, isso não se aplica a URLs com domínios personalizados em vez de ServiceNow domínio. Os URLs excluídos do mapa do site são listados na tabela Log da aplicação [syslog_app_scope].

- Exclui páginas que respondem com um redirecionamento 301.
- Exclui páginas com a metatag NoIndex, como páginas desativadas ou expiradas. Se você usar um script para criar o mapa do site, inclua uma lógica semelhante à inclusão de script de SEO usada para adicionar metadados NoIndex às páginas para excluir essas páginas do mapa do site. Para obter mais informações, consulte Configure marcadores de SEO personalizados para URLs canônicos e artigos de conhecimento localizados .
- Para todas as páginas com URLs canônicos ou *`hreflang`*, o sitmap inclui os URLs canônicos ou URLs com *`hreflang`*Marcadores retornados pela inclusão de script de SEO para essa página. Se você usar um script para criar o mapa do site, inclua uma lógica semelhante à inclusão de script de SEO usada para retornar URLs canônicos ou URLs com *`hreflang`*marcadores. Para obter mais informações, consulte SEO para URLs canônicos e versões localizadas de artigos de conhecimento .
- Para todas as páginas com palavras-chave legíveis em URLS, o mapa do site inclui esses URLs com palavras-chave legíveis. Se você usar um script para criar o mapa do site, use um dos *`ObterhumanReadableUrl`* métodos no *`SPSEOUtilsSNC`* Classe para retornar as palavras-chave legíveis e incluí-las nos URLs do mapa do site. Para obter mais informações, consulte Adicione palavras-chave legíveis aos URLs da página.

Nota: A orientação sobre como atender a esses requisitos está incluída nos modelos de código no **Script** e. **XML estático** campos em que o conteúdo do mapa do site é definido. Para obter mais informações, consulte Gere sitemaps XML para indexação de SEO.

Para obter mais informações sobre os requisitos de mapa do site para SEO, consulte os seguintes recursos:

- Criar e enviar um mapa do site em Google documentação
- Esquema XML para o protocolo Sitemap no site sitemaps.org

Ativar Gerador de mapa do site

Você pode ativar o. Gerador de mapa do site plug-in (sn_ux_seo_sitmap) para Portal de serviços se você tiver a função de administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Trabalhos agendados e tabelas são instalados com Gerador de mapa do site.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gerador de mapa do site.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gerador de mapa do site plug-in (sn_ux_seo_sitmap usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Componentes instalados com Gerador de mapa do site
Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Gerador de mapa do site plug-in, incluindo tabelas e trabalhos agendados.

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Programador do mapa do site	Atualiza o conteúdo do mapa do site diariamente à meia-noite.
SitemapPurgeScheduler	Exclui a versão anterior do mapa do site.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Configuração do mapa do site do UX [sys_ux_seo_sitmap_config]	Sitemaps configurados na instância.
Definição do mapa do site do UX	Definições que especificam o conteúdo a ser incluído em um mapa do site.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
[sys_ux_sitmap_definition]	

Gere sitemaps XML para indexação de SEO

Crie sitemaps XML para rastreadores da Web para indexar as páginas do portal público e melhorar a otimização do mecanismo de pesquisa para seus portais.

Antes de Iniciar

Adicione informações de SEO às páginas do portal, como meta tags que melhoram a capacidade de pesquisa do Portal de serviços páginas. Para obter mais informações, consulte Otimização do mecanismo de pesquisa para portais.

Revise a seção "Requisitos do mapa do site" do Gerador de mapa do site tópico de documentação para determinar qual conteúdo deve estar no mapa do site.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gerador de mapa do site** > **Configuração do mapa do site**.
2. Na tabela Configurações do mapa do site de UX [sys_ux_seo_sitmap_config], selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração do mapa do site de UX

Campo	Descrição
Nome do mapa do site	Um nome exclusivo para o mapa do site.
Descrição	Uma descrição do conteúdo do mapa do site.
Ativo	Opção para se o mapa do site é gerado automaticamente.

4. No menu de contexto do formulário, selecione **Salvar**.
5. Em **Definição de configuração do mapa do site** , selecione **Novo** .

Importante:

- Você deve garantir que o conteúdo do seu sitmap atenda a. Requisitos do mapa do site.
- Você não precisa adicionar o cabeçalho e o rodapé do XML do mapa do site. Eles são adicionados automaticamente quando o mapa do site é gerado.

6. Em **Tipo** Do formulário Definição do mapa do site de UX, selecione uma das seguintes opções para definir o conteúdo do mapa do site com um script ou especificando elementos de URL estática.

Tipo	Ação
Script	Gere dinamicamente o conteúdo de um script. **Nota:** Se caracteres especiais como ",>, & ou " forem incluídos nos URLs, você deverá substituí-los pelos caracteres de escape equivalentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo	Ação
Estático	Especifique os elementos de URL estática a serem incluídos no mapa do site. **loc** O URL da página inteira. **último mod** A data em que a página foi modificada pela última vez. **changefreq** A frequência aproximada na qual a página é atualizada. Para obter mais informações sobre valores válidos para esses elementos, consulte Formato XML de Sitemaps tópico no site sitemaps.org.

7. Selecione **Ativo** e selecione **Enviar** .
8. **Opcional:** Repita as etapas 5 por 7 para definir conteúdo adicional a ser incluído no mapa do site.
   Você pode criar várias definições de mapa do site com qualquer combinação de tipos combinados para criar o mapa do site. Por exemplo, você pode incluir XML estático e conteúdo dinâmico de um script ou incluir conteúdo de vários scripts.
9. **Opcional:** Configure o número de elementos de URL a serem incluídos por página de mapa do site para controlar quantas páginas estão no seu mapa do site.
   Por padrão, 750 URLs são incluídos por página de mapa do site. Para URLs com *`hreflang`*, você deve limitar o número de URLs por página ao valor padrão de 750 URLs.

   a. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.

   b. Abra o. *`glide.sitemap.page.count`*E defina o valor como o número de URLs a serem incluídos por página.
   O valor máximo é 5 000.

   c. Selecione **Atualizar**.

10. No registro Configuração do mapa do site de UX, selecione **Gerar mapa do site** .

    Se um mapa do site incluir mais do que o número de elementos de URL especificado com *`glide.sitemap.page.count`*Propriedade do sistema, um arquivo de índice de mapa do site que especifica os URLs das páginas do mapa do site é gerado. A estrutura de nomenclatura do arquivo de índice do mapa do site é sitemap-<sitemap-config-sysid>.xml e a estrutura de nomenclatura da página do mapa do site é sitemap-<page>-<sitemap-config-sysid>.xml .

11. Selecione **Copiar URL do mapa do site** E adicione o URL do mapa do site em Google Console de pesquisa ou para seu robots.txt arquivo com Google Integração de Pesquisa personalizada.

    Nota: Este URL acessa o mapa do site mais recente ou, se o mapa do site estiver paginado, o índice de mapa do site mais recente. Ele não executa scripts em tempo real para gerar novamente o mapa do site.

    Para obter informações sobre como usar Google Console de pesquisa, consulte Gerencie seus sitemaps usando o relatório de Sitemaps em Google documentação. Para obter informações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sobre Google Integração da Pesquisa personalizada, consulte Integrações fornecidas pela ServiceNow .

12. **Opcional:** Revise todos os URLs de portais que foram excluídos do mapa do site porque eles não estão acessíveis publicamente.

    a. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Log do Sistema** > **Logs da aplicação**.

    b. No Construtor de condições, insira o filtro **[Escopo da aplicação] [IS] [Gerador de mapa do site] E [Mensagem] [Começa com] [A URL fornecida]** .
    . **Mensagem** O campo inclui os URLs excluídos. Por exemplo, "O URL fornecido https://<instance>/kb não é público".

Resultado

Todos os sitemaps ativos são gerados automaticamente uma vez por dia e incluem conteúdo de qualquer uma das definições de sitemaps ativas. Versões anteriores do mapa do site são excluídas. Você pode verificar o status do trabalho diário em **Tudo** > **Logs do sistema** > **Log do Sistema** > **Logs da aplicação** usando o filtro **[Escopo da aplicação] [IS] [Gerador de mapa do site]** .

Publicar comunicados para usuários do portal

Comunicados transmitem mensagens para Portal de serviços usuários. Eles são exibidos em uma faixa de anúncio ou em uma instância de widget de anúncio.

Os comunicados estão ativos em novas instâncias. Para ativar comunicados após o upgrade, você pode ativar o. Portal de serviços Plug-in de comunicados (com.glide.service-portal.announcements).

Ao criar comunicados, você pode definir a maneira como um comunicado é exibido.

Ordem de classificação

Os comunicados são exibidos dependendo da ordem definida em:

- . `glide.service_portal.announcement.default_sort_order`propriedade do sistema. Consulte Propriedades Portal de serviços.
- . **Exibir primeiro** campo no registro de comunicado.

Se houver um vínculo entre dois registros definidos como **Exibir primeiro** a ordem de classificação definida na propriedade do sistema é respeitada.

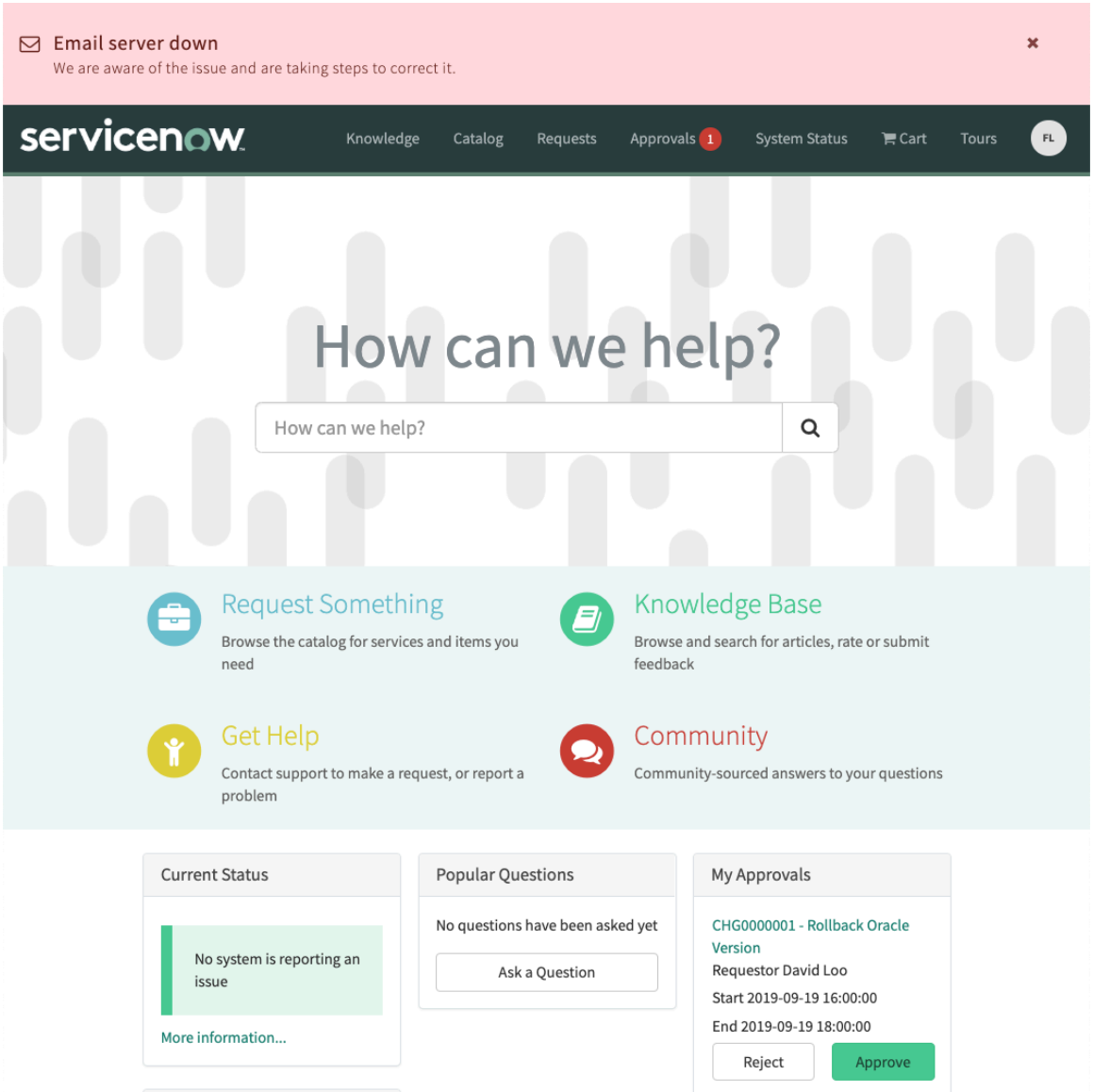
Exibir local

Os comunicados podem ser exibidos nos seguintes locais:

- Faixa de comunicado
- Widget de comunicados instância

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para definir o local de exibição do comunicado, defina o tipo de comunicado no registro de comunicado.

Estilo de exibição

Usando estilos de exibição, você pode:

- Crie um esquema de cores personalizado.
- Mude o alinhamento do texto.

Os comunicados que aparecem em uma faixa usam o estilo de exibição definido no registro de Comunicado por padrão. Para usar o estilo de exibição em uma instância do widget de Comunicados, você pode selecionar a opção de instância **Usar estilo de exibição**.

Critérios do usuário

Se os critérios do usuário estiverem configurados para Portal de serviços, você pode definir quem pode e quem não pode exibir um comunicado. Por meio dos critérios do usuário, você pode criar comunicados visíveis somente para usuários, grupos, funções, organizações e muito mais específicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um comunicado

Um comunicado aparece como uma faixa em Portal de serviços ou no widget de comunicados.

Antes de Iniciar

Função necessária: Announcement_admin, sp_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O título e o resumo de um comunicado podem ser localizados na tabela Texto traduzido [sys_translated_text]. Para obter mais informações, consulte Traduzindo campos de texto .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Comunicados**.
   A tabela Comunicados [announcement] exibe todos os comunicados.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Título interno que não é exibido no comunicado.
Ativo	Opção para ativar o Comunicado. Para ocultar um Comunicado, desmarque a caixa de seleção **Ativo**.
Título	Título a ser exibido no comunicado.
De	Data e hora em que o comunicado começa a aparecer.
Para	Data e hora em que o comunicado termina. Se deixado em branco, o comunicado continuará a aparecer até ser desativado.
Resumo	Texto a ser exibido no Comunicado.
Estilo de exibição	Define a cor de fundo, a cor do texto e o alinhamento do texto nos comunicados da faixa. Os estilos do sistema de base incluem: ○ **Normal** - Plano de fundo azul e texto branco alinhado à esquerda. ○ **Urgente** - Plano de fundo vermelho e texto branco alinhado à esquerda. Os comunicados que aparecem em uma faixa usam o estilo de exibição definido no registro de Comunicado, por padrão. Para usar o estilo de exibição em uma instância do widget de Comunicados, você pode selecionar a opção de instância **Usar estilo de exibição**.
Tipo	Define onde o comunicado é exibido. Por padrão, comunicados aparecem nos seguintes locais: ○ **Faixa** - Faixa de comunicados, acima da faixa superior no Portal de serviços. ○ **Widget** : Instância do widget de comunicados. Você pode criar um tipo de comunicado para definir outras instâncias de widget a fim de exibir um comunicado.
Glifo	Glifo a ser exibido à esquerda do título nos comunicados de faixa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Alt text pictográfico	Texto alternativo para o ícone de Glifo usado com leitores de tela.
Público(a)	Opção para exibir o comunicado aos usuários antes e depois de efetuarem login.
Exibir primeiro	Se selecionado, o comunicado será exibido antes de todos os outros comunicados. Se houver um vínculo entre dois registros definidos como **Exibir primeiro**, a ordem de classificação definida em *glide.service_portal.announcement.default_sort_order*a propriedade do sistema foi respeitada. Consulte Propriedades Portal de serviços.
Funções	Se **Público** não está selecionado, você pode definir as funções para as quais o comunicado está visível. Se deixado em branco, o Comunicado ficará visível para todas as funções. **Nota:** Como alternativa, você poderá definir critérios do usuário para o comunicado. Para fazer isso, configure Critérios do usuário para o Portal de serviços e desmarque a caixa de seleção **Público(a)**. Os comunicados são exibidos somente para os usuários aprovados nos critérios de acesso.
Apenas sem autenticação	Opção de exibir o comunicado somente para usuários que não tenham efetuado login. Esta opção aparecerá somente se **Público** selecionado.
Clique em destino	Cria um link abaixo do corpo do comunicado, que direciona a uma página ou URL de destino. ○ **Nenhum** - O comunicado não inclui link. ○ **Página** - Abre uma página do Portal de serviços na guia atual do navegador. ○ **URL na guia atual do navegador** - Abre um URL na guia atual do navegador. ○ **URL em nova guia do navegador** - Abre um URL em uma nova guia do navegador.
Página de detalhes	A página que é aberta na guia atual do navegador. Disponível se **Clique no destino** . **Página** .
URL de detalhes	O URL que é aberto na guia atual ou na nova guia do navegador. Disponível se **Clique no destino** . **URL na guia atual do navegador** ou **URL na nova guia do navegador** .
Texto do link de detalhes	Texto do link para o destino do clique da página ou URL. Se você deixar este campo em branco e definir um destino do clique, o título do comunicado será "Saiba mais".
Descartar opções	Determina se o usuário pode ignorar o comunicado. As opções incluem: ○ Usuário pode descartar - sem reexibição ○ Usuário pode descartar somente para sessão atual ○ Usuário não pode descartar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Portais	Portais que mostram o comunicado. Se este campo estiver vazio, o comunicado será mostrado em todos os portais.

4. Salve ou envie o registro.

O que Fazer Depois

Se o **Tipo** for **Faixa**, teste o comunicado navegando até o portal definido no campo **Portais**. Se o **Tipo** for **Widget** ou um tipo personalizado, teste o comunicado navegando até a página com a instância de widget associada.

Crie um estilo de exibição de comunicado

Defina a cor de fundo, a cor do primeiro plano e o alinhamento do texto de um comunicado.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sp_admin ou announcement_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Comunicados**.
2. Abra um comunicado existente ou crie um novo comunicado.
3. Em **Estilo de exibição** , clique no ícone de pesquisa de referência para abrir a tabela referenciada.
   A exibição de lista Estilos de anúncio [announcement_style] é aberta.
4. Clique em **Novo** para criar um novo estilo de exibição.
5. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Nome	Nome interno do estilo de exibição.
Aplicação	O escopo da aplicação do comunicado. Este valor é somente leitura.
Cor de fundo	Nome da cor ou valor HEXADECIMAL no formato nº 000000 para o plano de fundo do comunicado.
Cor do primeiro plano	Nome da cor ou valor HEXADECIMAL no formato nº 000000 para o texto do comunicado.
Alinhamento	Alinhamento do texto. As opções incluem: ○ Alinhamento à esquerda ○ Alinhamento central

6. Clique em **Enviar**.

Resultado

Por padrão, o comunicado aparece na faixa do portal e no widget Comunicados, mas somente a faixa usa seu novo estilo de exibição. Você pode configurar o widget para usar o estilo de exibição também. Para obter mais informações, consulte as opções de instância em Widget de comunicados.

Crie um tipo de comunicado

Os tipos de comunicado determinam onde um comunicado é exibido. Os comunicados incluem dois tipos de sistema de base: Faixa e widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sp_admin ou announcement_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Semelhante à criação de um marcador de categoria, você pode criar tipos alternativos para definir locais personalizados. Por exemplo, para exibir um comunicado somente em uma instância de widget específica, você pode criar um tipo de comunicado para essa instância de widget. Todos os comunicados marcados com esse tipo serão exibidos somente na instância de widget desejada.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Tipo de cliente de comunicado**.
   A tabela Tipo de consumidor de comunicado [announcement_consumer_type] é aberta.
2. Na seção Colunas do formulário, clique em **Novo** .
3. Defina um **Nome** .
   O nome é usado para associar um comunicado a uma instância de widget.
4. Clique em **Salvar**.
5. Adicione o tipo personalizado a um comunicado.
   a. Navegar até **Portal de serviços** > **Comunicados**.
   b. Abra um comunicado existente ou crie um novo comunicado.
   c. Em **Tipo** , selecione o tipo personalizado.
   d. Clique em **Salvar**.
6. Se estiver usando o tipo em um widget, defina o tipo como uma opção de instância do widget.
   A faixa de comunicado exibe somente comunicados marcados com **Faixa** tipo.
   a. Navegue até uma instância do widget Comunicado.
   b. Clique com o botão direito do mouse na instância do widget e selecione **Opções de instância** .
   c. Em **Tipo** selecione o tipo de comunicado personalizado.

Resultado
A instância de widget associada ao tipo exibe todos os comunicados marcados com o mesmo tipo.

Analisando o desempenho e o uso do portal

Analise a experiência do usuário e o desempenho de um portal. Com essas análises e avaliação de desempenho , você pode coletar informações para melhorar o desempenho e o uso do seu portal.

Soluções de análise e emissão de relatórios para Portal de serviços

Soluções para Análise da plataforma e relatórios contém pré-empacotado Performance Analytics e. Emissão de relatórios conteúdo para uso com outros ServiceNow AI Platform produtos. Isso Solução para Performance Analytics e relatórios Fornece visualizações de métrica para entender melhor a experiência do usuário do Portal de serviços e identificar como melhorá-la.

Funções necessárias

As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta Solução:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- ServiceNow AI Platform Administrador (administrador): Instale e ative esta Solução de análise e emissão de relatórios e faça as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Performance Analytics Administrador (pa_admin): Revise os indicadores, detalhamentos, widgets e painéis. Configure e inicie a coleta de dados. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas.

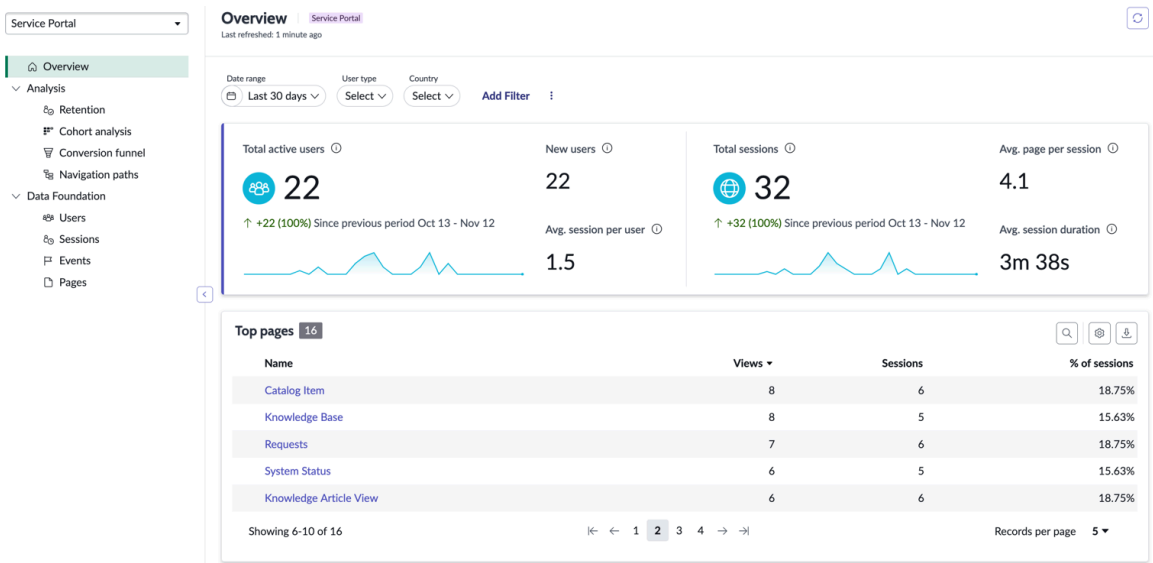
Para obter informações sobre funções adicionais, consulte .

Análise da experiência do usuário para Portal de serviços

. Análise da experiência do usuário o aplicativo fornece exibições para monitorar a análise de uso do seu Portal de serviços aplicações. Visualize métricas e interações para entender melhor o. Portal de serviços experiência do usuário e identificar como melhorá-la.

https://player.vimeo.com/video/1107546571?h=347a86e18b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Você pode exibir o acompanhamento de análise do usuário para o portal no Análise da experiência do usuário aplicação. Para obter mais informações, consulte Visão geral da aplicação Análise da experiência do usuário .



Análise da experiência do usuário para Portal de serviços Fornece exibições para monitorar os principais indicadores de desempenho (KPIs) de aplicações da Web criadas Portal de serviços. Você pode usar essas informações para otimizar seu portal.

Por exemplo, Análise da experiência do usuário rastreia quando um usuário solicita um item do catálogo ou exibe um artigo de conhecimento. Você pode usar esses dados para inferir quais itens ou artigos são os mais populares entre os usuários. Para obter mais informações sobre eventos acionados pelo usuário que são rastreados automaticamente, consulte Portal de serviços eventos.

Nota: Análise da experiência do usuário o acompanhamento está habilitado para todos os portais por padrão. Você precisa habilitar o acompanhamento de um portal somente se tiver habilitado o acompanhamento para alguns portais, mas não para outros em uma versão anterior. Para obter mais informações, consulte Rastrear Análise da experiência do usuário em Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

As funções portal_analytics_admin e portal_analytics_viewer são instaladas com o plug-in Análise do Portal de serviços (com.glide.service-portal.analytics). Para obter informações sobre outras funções associadas a. Análise da experiência do usuário, consulte Funções instaladas com Análise da experiência do usuário .

Avisos de consentimento do usuário

Os avisos de consentimento do usuário devem estar em conformidade com ServiceNow Adendo de processamento de dados. Revise seu ServiceNow avisos de consentimento do usuário do modelo antes que eles sejam apresentados aos usuários. Você pode personalizar as opções de como esses avisos são apresentados aos usuários, incluindo o texto. Para obter mais informações, consulte Defina textos para mensagens de aviso e aceitação explícita .

Tópicos relacionados

Análise da experiência do usuário

Rastrear Análise da experiência do usuário em Portal de serviços

Rastrear Análise da experiência do usuário para Portal de serviços para monitorar os principais indicadores de desempenho com Análise da experiência do usuário aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Portal_analytics_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o acompanhamento não está habilitado para portais. Você precisa habilitar o acompanhamento de um portal específico somente se tiver habilitado o acompanhamento para alguns portais, mas não para outros em uma versão anterior.

Os portais que foram configurados para acompanhamento são listados em Análise da experiência do usuário tabela configurações [sys_analytics_bucket]. Para obter informações sobre como gerenciar configurações de análise existentes para um portal, consulte Definir as configurações da Análise da experiência do usuário .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Selecione o título do portal.
3. No formulário do portal, selecione **Criar configurações de análise** .

   Nota: Se um portal já tiver sido configurado para rastreamento, o nome do botão será **Exibir configurações de análise** .

4. No formulário Configurações da Análise da experiência do usuário, especifique quais usuários rastrear.
   - Para rastrear a análise somente para usuários autenticados, desmarque **Habilitar acompanhamento de usuário não autenticado** caixa de seleção.
   - Para rastrear a análise de usuários não autenticados e autenticados, selecione **Habilitar acompanhamento de usuário não autenticado** caixa de seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se você habilitou o acompanhamento de usuários não autenticados, poderá ser obrigado por lei a notificar os usuários não autenticados de que você está rastreando o uso deles para análise. Para exibir um aviso jurídico, ative o comunicado Aviso de privacidade, que está inativo por padrão. Para obter mais informações, consulte Ative o aviso de privacidade para usuários não autenticados.

5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Agora você pode exibir o acompanhamento de análise do usuário para o portal selecionado navegando até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Análise da experiência do usuário**. Para obter mais informações sobre como usar o. Análise da experiência do usuário aplicação, consulte Visão geral da aplicação Análise da experiência do usuário .

Tópicos relacionados

Ative a Análise da experiência do usuário

Ative o aviso de privacidade para usuários não autenticados

Se você habilitou o acompanhamento de usuários não autenticados em seu portal, pode ser obrigado por lei a notificar os usuários não autenticados de que você está rastreando o uso deles para análise. Você pode exibir um aviso jurídico ativando o comunicado Aviso de privacidade.

Antes de Iniciar

Por padrão, o acompanhamento de usuário não autenticado está desativado para portais. Para modificar as configurações de análise de um portal, consulte Definir as configurações da Análise da experiência do usuário .

Função necessária: sp_admin

Procedimento

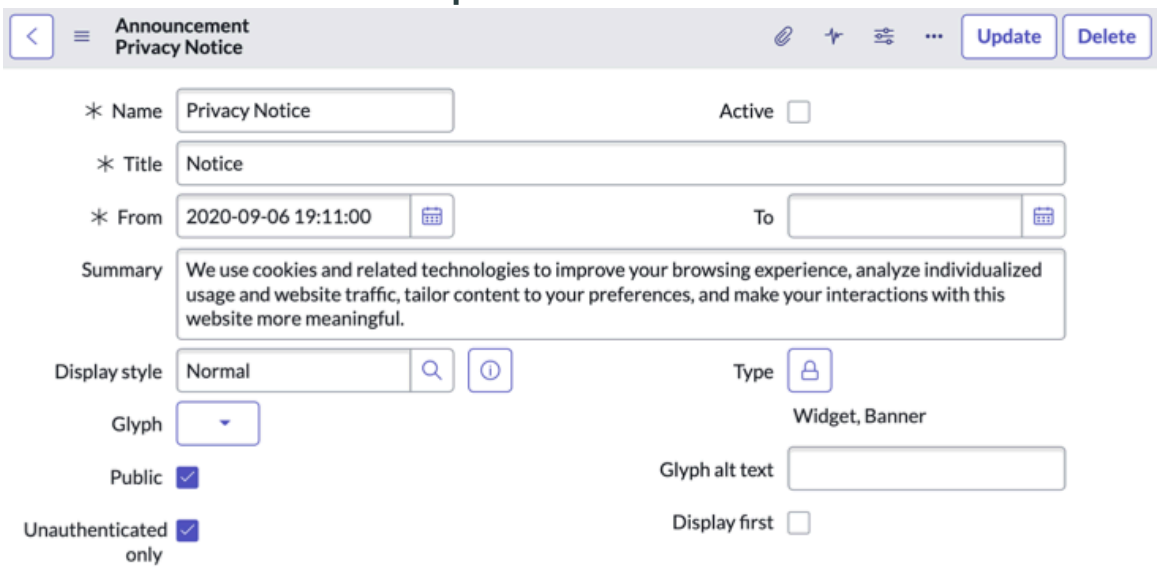
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Comunicados** e abra o registro inativo chamado **Aviso de Privacidade** .
2. Revise o formulário.

   Você pode modificar o texto padrão do **Resumo** ou deixe-o como está.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

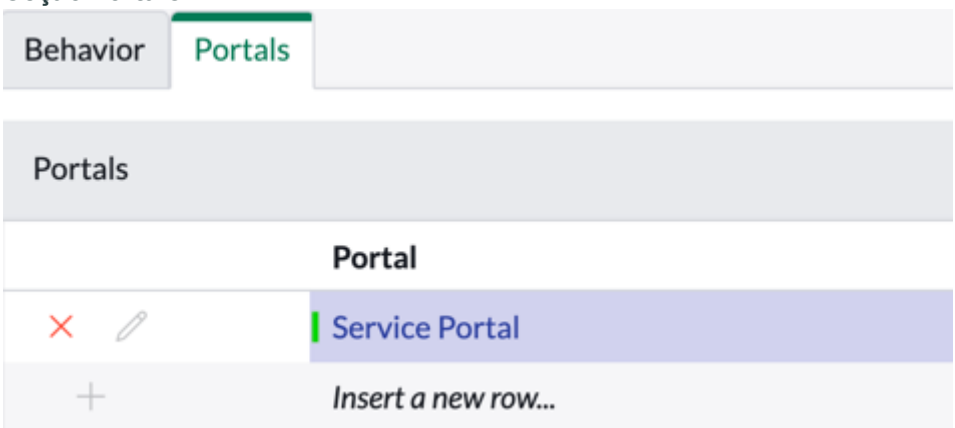
Formulário de anúncio do Aviso de privacidade



Por padrão, o **Somente não autenticado** a opção está selecionada para exibir o comunicado somente para usuários que não fizeram login no portal. O comunicado desaparece depois que o usuário faz login.

3. Na seção Portais, selecione um portal no qual o comunicado será exibido.
   Se nenhum portal estiver disponível, selecione **Insira uma nova linha** e especifique um portal.

Seção Portais



Nota: O comunicado do Aviso de privacidade aparece somente em portais para os quais têm configurações de Análise de experiência do usuário.

4. Ative o comunicado selecionando **Ativo** opção.
5. Selecione **Atualizar**.

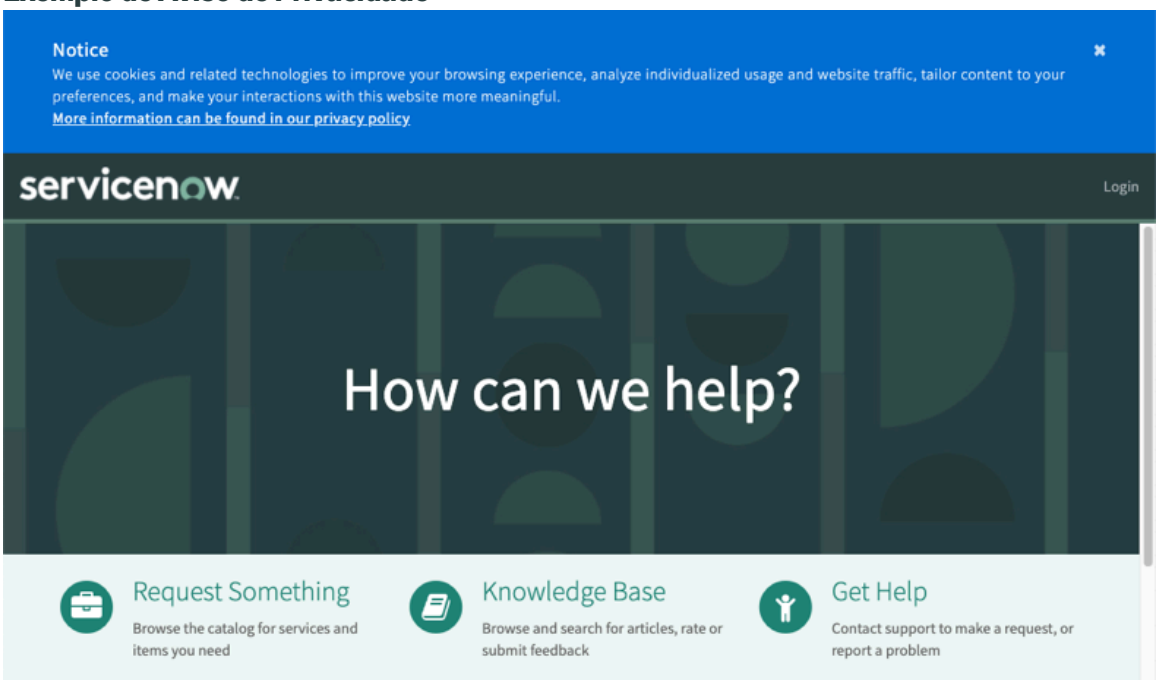
Resultado

O comunicado do Aviso de privacidade é exibido para usuários do portal não autenticados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de Aviso de Privacidade



Tópicos relacionados

Criar um comunicado

Portal de serviços eventos

Exibir Portal de serviços eventos para obter informações sobre como um portal está sendo usado em sua organização.

Análise da experiência do usuário detecta automaticamente os gestos e as ações dos usuários do portal. Você pode exibir cada ocorrência desses eventos no Análise da experiência do usuário aplicação.

Evento	Descrição
Enviar solicitação de catálogo	Rastreia quando um usuário envia uma solicitação por meio do widget Item do catálogo SC. Você pode exibir o ID da solicitação e o número de itens em cada solicitação. Use essas análises para otimizar o. Catálogo de serviços.
Pedir Item do catálogo	Rastreia quando um usuário solicita um item do catálogo por meio do widget Item do catálogo SC. Você pode exibir o nome e o ID de cada item solicitado. Você também pode exibir o ID de solicitação associado. Use essas análises para otimizar o. Catálogo de serviços.
Enviar solicitação do produtor de registro	Rastreia quando um usuário envia uma solicitação por meio de qualquer produtor de registro. Use essas análises para otimizar o. Catálogo de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Evento	Descrição
Exibir artigo da base de conhecimento	Rastreia quando um usuário exibe um artigo de conhecimento. Você pode exibir o nome, o ID e o idioma de cada artigo exibido. Use essas análises para otimizar a base de conhecimento.
Iniciar pesquisa	Rastreia quando um usuário pesquisa o portal usando os widgets Pesquisa facetada e Pesquisa autocompletável. Você pode exibir as palavras-chave de pesquisa inseridas pelos usuários. Você também pode comparar o uso dos dois widgets de pesquisa. Use essas análises para melhorar a pesquisa no Portal de serviços.
Resultado da pesquisa selecionado	Rastreia quando um usuário seleciona um resultado de pesquisa ao usar o widget Pesquisa facetada. Você pode exibir a classificação de cliques e o sys_id do item de pesquisa selecionado. Use essas análises para melhorar a pesquisa no Portal de serviços.
Login bem-sucedido	Rastreia quando um usuário faz login no Portal de serviços. Use essas análises para monitorar a atividade de login em um determinado período.
PortalPageLoad	Rastreia quais páginas os usuários visitam e em quais idiomas. Use essas análises para entender sua base de usuários e as páginas com as quais eles interagem.
Anexo de arquivo SP	Rastreia como os usuários anexam arquivos a registros de páginas do portal: Navegando pelo sistema de arquivos, colando arquivos da área de transferência ou arrastando e soltando arquivos. Use essas análises para otimizar como os usuários podem anexar arquivos a registros das páginas do portal.

Você pode criar eventos personalizados a serem acionados. Para obter mais informações, consulte SNAnalytics - Cliente

Tópicos relacionados

- Widget de Item do catálogo SC
- Widget de Pesquisa facetada
- Widget Pesquisa autocompletável

Análise da experiência do usuário propriedades relacionadas para Portal de serviços

Use as propriedades do sistema para configurar Análise da experiência do usuário para Portal de serviços.

`glide.analytics.tracking.force_allowed.portals`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desativa o pop-up de consentimento do usuário para portais especificados. Você especifica um portal colando seu sys_id no **Valor** campo. Para especificar vários portais, insira uma lista separada por vírgulas sem espaços.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum

`glide.analytics.tracking.restricted.portals`

Desativa o acompanhamento de análise do usuário para portais especificados. Você especifica um portal colando seu sys_id no **Valor** campo. Para especificar vários portais, insira uma lista separada por vírgulas sem espaços.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum

Tópicos relacionados

Adicionar propriedade do sistema

Identificador de registro exclusivo (sys_id)

Avalie o desempenho de uma página do portal

Avalie o desempenho dos widgets em uma página em relação aos benchmarks de desempenho especificados por você.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Ative o Performance Analyzer para os portais que você deseja avaliar.
   Por padrão, o Performance Analyzer está habilitado para o Portal de serviços (sp).
   a. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
   b. Filtre a lista inserindo `sp_allow_perf_debug_option_for_portals`Para o campo Nome.
   c. Selecione `sp_allow_perf_debug_option_for_portals`registro.
   d. No campo Valor, insira os sufixos dos portais a serem analisados.
   Para usuários com as funções sp_admin ou admin, o ícone Abrir Performance Analyzer ( aparece em páginas nos portais especificados.
2. Navegue até a página do portal que você deseja analisar.
3. Selecione o ícone Abrir Performance Analyzer ().
   O Analisador de desempenho é aberto em outra guia do navegador. O campo URL da página do portal é preenchido automaticamente com o URL da página a partir da qual você abre o Performance Analyzer.
4. Na guia Detalhes de Benchmarks, insira os benchmarks de desempenho para analisar a página.

Benchmarks	Descrição
Tempo de carregamento do widget (ms)	O tempo, em milissegundos (ms), que um widget leva para carregar na página.
Tempo de execução da ACL (ms)	O tempo, em milissegundos (ms), que um widget leva para executar todas as ACLs aplicáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

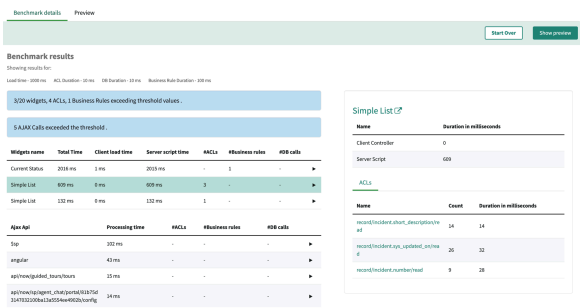
Benchmarks	Descrição
Tempo de execução da chamada DO BANCO DE DADOS (ms)	O tempo, em milissegundos (ms), que um widget leva para executar consultas de banco de dados.
Tempo de execução da regra de negócio (ms)	O tempo, em milissegundos (ms), que um widget leva para executar regras de negócio.
Tempo de chamadas Ajax (ms)	O tempo, em milissegundos (ms), que um widget leva para executar chamadas AJAX.
Tempo de espera do Ajax (s)	O tempo, em segundos (s), para aguardar chamadas AJAX após o carregamento da página.

5. Selecione **Validar** .

> **Nota:** Durante a validação, evite interagir com outras páginas na instância, pois isso pode afetar os resultados da avaliação da página.

O Analisador de desempenho retorna os resultados do benchmark, que incluem todos os widgets na página que excedem os benchmarks e detalhes sobre seu desempenho.

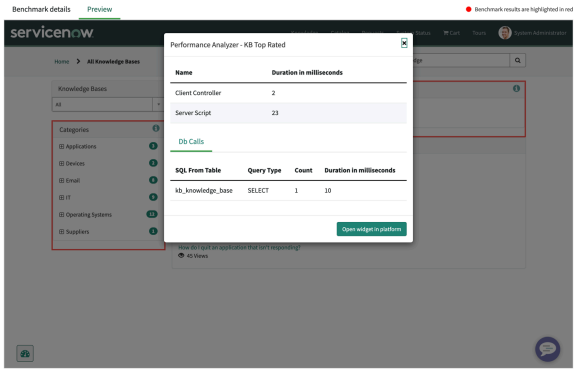
6. Revise os resultados do benchmark.

Opção	Etapas
Detalhes do benchmark	Na lista Resultados de benchmark, selecione um widget ou API AJAX para exibir detalhes adicionais sobre ACLs, regras de negócios ou chamadas de banco de dados. 
Visualização	**a.** Selecione **Mostrar visualização** . Todos os widgets na página que excedem os benchmarks especificados são realçados na página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	b. Selecione o ícone de informações ( ) para um widget realçado exibir seus resultados de benchmark.



7. Opcional: Para avaliar a página em relação a diferentes benchmarks, selecione **Recomece** e insira novos benchmarks.

O que Fazer Depois

Atualize todos os widgets que não atendam aos seus benchmarks de desempenho para melhorar o desempenho da página. Por exemplo, se o script de servidor de um widget demorar muito para carregar, avalie se o script pode ser melhorado para carregar mais rápido.

Obtenha uma lista de widgets por página

Obtenha um resumo de todos os widgets que aparecem em páginas de Portal de serviços. Use esses dados para entender melhor as personalizações do widget e o uso da página.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O analisador de portal é um trabalho agendado que é executado sob demanda. Depois que você seleciona para executar o trabalho do analisador de portal, o sistema produz uma lista de cada widget e a página em que ele aparece.

A lista também inclui as seguintes informações:

- Nível de personalização de cada widget
- Número de exibições em cada página
- Número de visitas do usuário em cada página

Use a lista exportada para considerar em quais páginas e widgets focar ao reprojetar seu portal. Por exemplo, você pode considerar remover uma página que tenha menos visitas de usuários ou substituir um widget personalizado por um widget clonado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Abra o registro do Portal Analyzer.
3. No cabeçalho do formulário, selecione **Executar agora** .
   O sistema cria uma lista de todos os widgets em cada página em sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No filtro de navegação, insira `sp_portal_analyzer.list` .
5. Revise a lista e, se necessário, exporte-a como um arquivo CSV, Excel, XML, JSON ou PDF para referência durante um upgrade do sistema.
   Para obter mais informações sobre como exportar dados da lista, consulte Exportação de lista .

Tópicos relacionados

Trabalhos agendados

Referência do Portal de serviços

Os tópicos de referência fornecem informações sobre funções, propriedades de configuração, variáveis SCSS, separação de domínio e muito mais.

Portal de serviços funções

Portal de serviços instala essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Portal de serviços administrador [sp_admin]

Gerencia a configuração de portais criados por Portal de serviços.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- evam_admin
- taxonomy_admin
- search_application_admin
- announcement_admin

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota: Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de comunicados [announcement_admin]

Gerencia a publicação de comunicados em portais.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota: Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de análise do portal [portal_analytics_admin]

Pode criar Análise da experiência do usuário Configurações do Portal de serviços.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: Portal_analytics_viewer.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota: Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Visualizador de análise do portal [portal_analytics_viewer]

Usuários com esta função podem exibir **Painel de análise** e as configurações em no navegador de aplicações e têm permissões de função de visualizador para métricas do portal em **Portal de serviços** > **Análise** Painel.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Acesso somente leitura à análise. Use a função Administrador de análise do portal [portal_analytics_admin] para gerenciar a análise.

Propriedades Portal de serviços

Portal de serviços aspectos de controle de propriedades da experiência do portal para administradores e usuários finais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As propriedades do Portal de serviços mais usadas são definidas no Portal de serviços página propriedades. Algumas propriedades menos usadas estão disponíveis somente na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Você pode acessar as propriedades listadas na tabela a seguir navegando até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Propriedades**.

Portal de serviços propriedades da página

Propriedade	Descrição
Padrão 404 página (ID da página ou sp_page sys_id) para Portal de serviços *glide.service_portal.default_404_page*	Defina a página padrão que os usuários verão sempre que uma página não puder ser carregada corretamente. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 404 • Saiba mais: Atribua uma página de erro padrão A cadeia de caracteres deve corresponder exatamente ao nome da página.
Mostre uma mensagem para usuários administradores em Portal de serviços páginas se um erro do navegador for encontrado *glide.sp.show_console_error*	• Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
Número máximo de entradas de fluxo exibidas em Portal de serviços(widget de atividade, widget de conversa e assim por diante) *glide.service_portal.stream_entry_limit*	Limite o número de entradas que os usuários podem ver no widget de conversa do tíquete. Os usuários veem somente as entradas mais recentes e não podem voltar mais atrás no histórico do que o valor máximo permitido. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100
As informações de duração (em segundos) e as mensagens de erro persistem no Portal de serviços antes da dispensa automática *glide.service-portal.notification_timeout.seconds*	Definir a duração em segundos que as mensagens de erro e informativas permanecem na tela antes de serem descartadas automaticamente. Se definido como 0, as mensagens não serão descartadas automaticamente e exigirão que um usuário as feche. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5 As notificações críticas devem ser marcadas com sn-sticky-notification Atributo de classe HTML para impedir que eles sejam descartados automaticamente. Se a preferência glide.ui.acessibility estiver habilitada, as mensagens não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal de serviços propriedades da página

Propriedade	Descrição
	serão descartadas automaticamente, independentemente do valor da propriedade do sistema. Para definir essa preferência, consulte Habilitando recursos de acessibilidade .
Ordem de classificação padrão para comunicados `glide.service_portal.announcement.default_sort_order`	Defina a ordem de classificação para comunicados de faixa. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Data de início decrescente As opções incluem: • Data de início crescente: A data de início mais antiga aparece primeiro. • Data de início decrescente: A data de início mais recente aparece primeiro. • Data de término crescente: A data de término mais antiga aparece primeiro. • Data de término decrescente: A data de término mais recente aparece primeiro.
Depurar informações de tempo de execução `glide.sp.debug`	Controla se é o sinalizador angular.js `$compileProvider.debugInfoEnabled`definido como verdadeiro ou falso. Esta opção permite depurar informações de tempo de execução no compilador, como adicionar informações de vinculação e uma referência ao escopo atual nos elementos DOM. Esta propriedade é desativada por padrão para melhorar o desempenho na instância. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso

Se critérios do usuário [`com.glide.service-portal.user-criteria`] está habilitada, as seguintes propriedades também aparecem em Portal de serviços página de propriedades:

Propriedades de critérios do usuário

Propriedade	Descrição
Habilite o uso de registros de Critérios do usuário em vez de campos Funções para Portal de serviços direitos	Defina permissões para Portal de serviços instâncias de widget, páginas e fontes de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de critérios do usuário

Propriedade	Descrição
glide.service_portal.user_criteria_enabled	• Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Mais informações: Critérios do usuário para o Portal de serviços
Lista de funções (separadas por vírgulas) que ignoram a validação de critérios do usuário em Portal de serviços *glide.sp.entitlement.override*	Permita que usuários com uma função específica vejam qualquer página, widget, instância de widget ou fonte de pesquisa, independentemente dos critérios do usuário. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: administrador

Você pode acessar as propriedades listadas na tabela a seguir na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Propriedades do sistema Portal de serviços

Propriedade	Descrição
glide.service_portal.enable_acls_for_encoded_query_in_list	Opção para sempre impor ACLs de leitura para condições de filtro especificadas em instâncias de widget de Lista simples. . **Impor ACLs de leitura no nível de campo em termos de consulta de filtro** A opção em instâncias de widget de Lista simples determina se as ACLs devem ser aplicadas. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Para obter mais informações, consulte Widget de Lista simples.
glide.service_portal.enable_human_readable_urls	Opção para permitir a configuração de palavras-chave legíveis em URLs da página do portal para a instância. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Para obter mais informações, consulte Adicione palavras-chave legíveis aos URLs da página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Portal de serviços

Propriedade	Descrição
glide.service_portal.enforce_cross_scope_check	Opção para impor a validação de privilégios entre escopos para uma tabela quando o widget de formulário buscar dados de uma tabela. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Para obter mais informações, consulte Widget de formulário.
glide.service-portal.notification.threshold	Especifique quantas notificações devem aparecer antes que os usuários tenham a opção de limpar todas as notificações de uma só vez. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5
glide.service_portal.sso.early_redirect.portals	Redirecionar os usuários para a página de login do Provedor de identificação SSO (IdP) sem primeiro redirecioná-los para a página de login do portal. Forneça uma lista separada por vírgulas de sufixos do portal. **Nota:** Se o seu portal usar uma versão personalizada do widget de login, você deverá atualizar o. sp_sso_early_redirection Macro de IU conforme necessário para redirecionar os usuários para a página de login do Provedor de identificação SSO (IdP) sem tentar carregar a página do portal primeiro. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Nenhum • Para obter mais informações, consulte Single Sign-on, logins e redirecionamentos de URL.
glide.sp.portals.language_selector_enabled	Permite que qualquer usuário escolha e exiba conteúdo no idioma de preferência. Esta propriedade contém uma lista de sys IDs do portal separados por vírgulas. Por padrão, os sys IDs dos portais Conhecimento (/kb), Suporte ao cliente (/csm) e Atendimento ao cliente (/csp) estão incluídos. Para qualquer portal especificado, o seletor de idioma aparecerá no cabeçalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Portal de serviços

Propriedade	Descrição
	do portal se algum idioma estiver instalado e ativo na instância além do inglês. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 2086b814c3221200f3897bfaa2d3aea8.89275a53cb130 • Para obter mais informações, consulte Habilite um seletor de idioma nos cabeçalhos do portal.
glide.sp.starting.page.ignore.list	Ignora páginas intermediárias usadas durante a autenticação SSO para que os usuários sejam direcionados para a página inicial em vez de uma página intermediária. Forneça uma lista separada por vírgulas de IDs de página. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Login_with_sso,idp_disco
glide.sp.theme.parse_scss	Opção para permitir que arquivos SCSS compilados sejam carregados como links para melhorar o desempenho da exibição de página de repetição. Se definido como falso, os arquivos SCSS serão incluídos em linha no HTML da página. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
sp_allow_perf_debug_option_for_portals	Especifique os portais a serem avaliados usando o Performance Analyzer fornecendo uma lista separada por vírgulas de sufixos do portal. Para usuários com as funções sp_admin ou admin, o ícone do Performance Analyzer ( aparece em páginas nos portais especificados. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: sp • Para obter mais informações, consulte Avalie o desempenho de uma página do portal.

SCSS Primer do Portal de serviços

SCSS é um subconjunto da especificação de folhas de estilo sintaticamente impressionantes (Sass) e é uma extensão do CSS. Cada folha de estilo CSS válida é SCSS válido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de SCSS

As variáveis SCSS são uma maneira de armazenar informações que você deseja reutilizar em toda a folha de estilos. Você pode armazenar itens como cores, pilhas de fontes ou qualquer valor CSS que você achar que deseja reutilizar. O SCSS usa o símbolo

O SCSS é compatível com os seguintes tipos de dados:

- Números (incluindo unidades)
- Cadeias de caracteres (com aspas ou sem)
- Cores (nome ou nomes)
- Boolianos

Variáveis também podem ser argumentos ou resultados de uma das várias funções ou mixins disponíveis. Durante a tradução, os valores das variáveis são inseridos no documento CSS de saída.

Por exemplo:

```
$font-stack:    Helvetica, sans-serif;
$primary-color: #333;

body {
  font: 100%$font-stack;
  color: $primary-color;
}
```

Para obter mais informações sobre o Sass, consulte Referência de Sass/SCSS .

Funções do SCSS

Lista de funções do compilador SCSS do Portal de serviços.

Funções RGB

Função	Descrição
rgb (vermelho, verde, azul)	Cria uma Cor a partir de valores vermelho, verde e azul.
rgba (vermelho, verde, azul, alfa)	Cria uma Cor a partir de valores vermelho, verde, azul e alfa.
vermelho (cor)	Obtém o componente vermelho de uma cor.
verde (cor)	Obtém o componente verde de uma cor.
azul (cor)	Obtém o componente azul de uma cor.
cor 1, cor 2, peso	Mistura duas cores.

Funções do HSL

Função	Descrição	Disponibilidade
hsl (matiz, saturação, luminosidade)	Cria uma Cor a partir de valores de matiz, saturação e luminosidade.	Sim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Descrição	Disponibilidade
hsla (matiz, saturação, luminosidade, alfa)	Cria uma Cor a partir de valores de matiz, saturação, luminosidade e alfa.	Sim
matiz (cor)	Obtém o componente de matiz de uma cor.	Sim
saturação (cor)	Obtém o componente de saturação de uma cor.	Sim
brilho (cor)	Obtém o componente de luminosidade de uma cor.	Sim
ajustar matiz (cor, graus)	Muda o matiz de uma cor.	Sim
clarear (cor, valor)	Torna uma cor mais clara.	Sim
escurecer (cor, valor)	Torna uma cor mais escura.	Sim
saturar (cor, valor em dólares)	Torna uma cor mais saturada.	Sim
dessaturar (cor, valor)	Torna uma cor menos saturada.	Sim
escala de cinza (cor)	Converte uma cor em escala de cinza.	Sim
complemento (cor)	Retorna o complemento de uma cor.	Não
inverter (cor)	Retorna o inverso de uma cor.	Não

Funções de opacidade

Função	Descrição	Disponibilidade
alfa (cor)	Obtém o componente alfa (opacidade) de uma cor.	Sim
opacidade (cor)	Obtém o componente alfa (opacidade) de uma cor.	Sim
rgba (cor, alfa)	Muda o componente alfa de uma cor.	Sim
opacify (cor, valor)	Torna uma cor mais opaca.	Não
fade-in (cor, valor)	Torna uma cor mais opaca.	Não
transparente (cor, valor em dólares)	Torna uma cor mais transparente.	Não
desbotamento (cor, valor)	Torna uma cor mais transparente.	Não

Outras funções de cor

Função	Descrição	Disponibilidade
adjust-color()	Aumenta ou diminui um ou mais componentes de uma cor.	Sim
escala-color ()	Escala fluentemente uma ou mais propriedades de uma cor.	Sim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Descrição	Disponibilidade
change-color ()	Muda uma ou mais propriedades de uma cor.	Não
ie-hex-str()	Converte uma cor no formato compreendido pelos filtros do IE.	Não

Funções de cadeia de caracteres

Função	Descrição	Disponibilidade
retirar aspas (cadeia de caracteres)	Remove aspas de uma cadeia de caracteres.	Sim
quote (cadeia de caracteres)	Adiciona aspas a uma cadeia de caracteres.	Sim
str-length (cadeia de caracteres)	Retorna o número de caracteres em uma cadeia de caracteres.	Não
str-insert(cadeia de caracteres, inserção, índice)	Insere a cadeia de caracteres no índice.	Não
str-index (cadeia de caracteres, cadeia de caracteres)	Retorna o índice da primeira ocorrência de substring em cadeia de caracteres.	Não
str-slice(cadeia de caracteres, início em, término em])	Extrai uma substring da cadeia de caracteres.	Não
para maiúsculas (cadeia de caracteres)	Converte uma cadeia de caracteres em maiúsculas.	Não
para minúsculas (cadeia de caracteres)	Converte uma cadeia de caracteres em minúsculas.	Não

Funções numéricas

Função	Descrição	Disponibilidade
percentual (número)	Converte um número sem unidade em uma porcentagem.	Sim
arredondar (número)	Arredonda um número para o número inteiro mais próximo.	Sim
ceil (número)	Arredonda um número para o próximo número inteiro.	Sim
andar (número)	Arredonda um número para baixo para o número inteiro anterior.	Sim
abs (número)	Retorna o valor absoluto de um número.	Sim
(números...)	Encontra o mínimo de vários números.	Sim
(números...)	Encontra o máximo de vários números.	Sim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Descrição	Disponibilidade
random(	Retorna um número aleatório.	Não

Listar funções

As listas no SCSS são imutáveis. Todas as funções de lista retornam uma nova lista em vez de atualizar a lista existente no local.

Todas as funções de lista também funcionam para mapas, tratando-os como listas de pares.

Função	Descrição
comprimento (lista de dólares)	Retorna o tamanho de uma lista.
enth (lista de dólares, usd n)	Retorna um item específico em uma lista.
set-nth (lista, valor)	Substitui o enésimo item em uma lista.
ingresso (lista 1, lista 2)	Une duas listas em uma.
anexar (	Anexa um único valor ao final de uma lista.
zip (listas...)	Combina várias listas em uma única lista multidimensional.
índice (lista de dólares, valor em dólares)	Retorna a posição de um valor em uma lista.
separador de lista	Retorna o separador de uma lista.

Adição de funções personalizadas

Função my-calculation-function(

Aninhamento do SCSS

O SCSS permite aninhar seus seletores CSS de uma forma que siga a mesma hierarquia visual do HTML.

Por exemplo:

```
nav {
  ul {
    margin: 0;
    padding: 0;
    list-style: none;
  }

  li { display: inline-block; }

  a {
    display: block;
    padding: 6px 12px;
    text-decoration: none;
  }
}
```

. ul , li e . os seletores estão aninhados dentro de nav Seletor, que é uma ótima maneira de organizar seu CSS e torná-lo mais legível. Quando o widget é renderizado, o CSS gerado se parece com o seguinte bloco de código:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
nav ul {
  margin: 0;
  padding: 0;
  list-style: none;
}

nav li {
  display: inline-block;
}

nav a {
  display: block;
  padding: 6px 12px;
  text-decoration: none;
}
```

Para obter mais informações sobre o Sass, consulte Referência de Sass/SCSS .

Operadores SCSS

O SCSS tem alguns operadores de matemática padrão, como ", ", ", ", ", " e " %".

Use matemática simples para calcular as larguras de um apartado `&` artigo. Por exemplo:

```
.container { width: 100%; }

article[role="main"] {
  float: left;
  width: 600px / 960px * 100%;
}

aside[role="complementary"] {
  float: right;
  width: 300px / 960px * 100%;
}
```

O CSS gerado é semelhante a:

```
.container {
  width: 100%;
}

article[role="main"] {
  float: left;
  width: 62.5%;
}

aside[role="complementary"] {
  float: right;
  width: 31.25%;
}
```

Para obter mais informações sobre o Sass, consulte Referência de Sass/SCSS .

SCSS Mixins

Um mixin permite criar grupos de declarações CSS que você deseja reutilizar em todo o site. Você pode passar valores para tornar seu mixin mais flexível.

O bloco de código a seguir é um exemplo de border-radius.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
@mixin border-radius($radius) {
  -webkit-border-radius: $radius;
     -moz-border-radius: $radius;
      -ms-border-radius: $radius;
          border-radius: $radius;
}

.box { @include border-radius(10px); }
```

O CSS gerado é semelhante a:

```
.box {
  -webkit-border-radius: 10px;
  -moz-border-radius: 10px;
  -ms-border-radius: 10px;
  border-radius: 10px;
}
```

Para obter mais informações sobre o Sass, consulte Referência de Sass/SCSS .

Domain Separation e Portal de serviços

Domain Separation não é compatível com Portal de serviços. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

A separação de domínio fornece isolamento de dados completo para usuários específicos do domínio.

Como o Domain Separation funciona no Portal de serviços

Elementos da plataforma do Portal de serviços, como configurações, portais e widgets, não podem ser separados por domínio. No entanto, os dados nos widgets são exibidos quando baseados no domínio apropriado. Para fornecer experiências diferentes, os administradores devem criar portais de serviço separados, cada um com URLs exclusivos, para os quais eles possam redirecionar os usuários.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Plug-ins instalados com Portal de serviços

Os plug-ins a seguir são instalados com Portal de serviços Para Enterprise Service Management [com.glide.service-portal.esm] plug-in, que é um ServiceNow AI Platform recurso ativo por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Portal de serviços - Base de conhecimento [com.glide.service-portal.knowledge-base]
- Portal de serviços - Catálogo de serviços [com.glide.service-portal.service-catalog]
- Portal de serviços - Status do serviço [com.glide.service-portal.service-status]
- Páginas de configuração do Portal de serviços [com.glide.service-portal.config]
- Designer do Portal de serviços [com.glide.service-portal.designer]
- Pesquisas do Portal de serviços [com.glide.service-portal.survey]

Se Portal de serviços[com.glide.service-portal.esm] não está ativo em sua instância, você pode ativar seguindo Ativar um plug-in instruções.

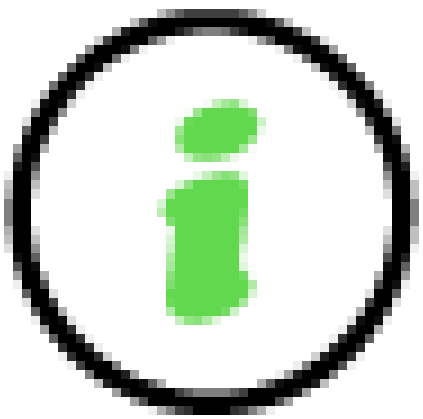
Serviços de adoção

Os serviços de adoção são um pacote de soluções, produtos e recursos, que fornecem suporte ao usuário e informações críticas no momento previsto de necessidade. Esses serviços incluem ajuda no produto, modais, tours e guias que ensinam aos usuários como interagir com as páginas de IU que eles estão vendo em sua instância.

Iniciar

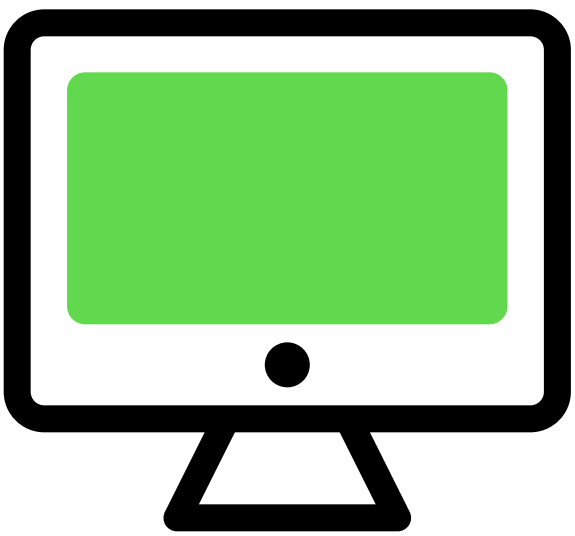
Escolha um dos blocos abaixo para começar.

Ajuda no produto



Forneça aos usuários informações úteis e contextuais sobre o que eles podem realizar enquanto estão usando um espaço configurável ou uma página de IU específica.

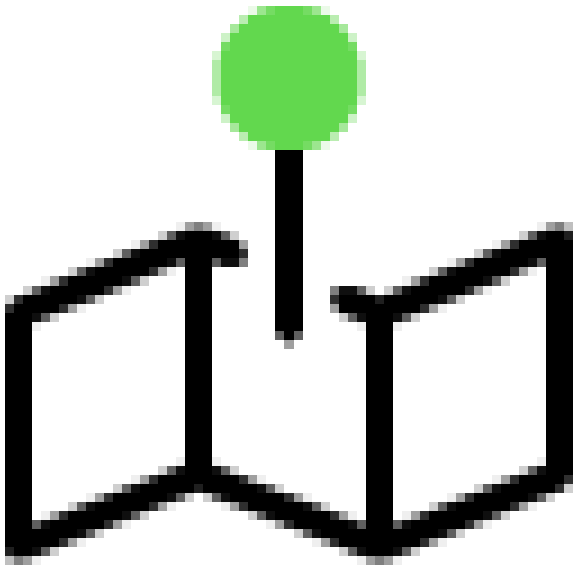
Modais de integração



Crie modais de integração para apresentar aos usuários novas experiências, produtos e aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração assistida	Tours Guiados
	
Use a configuração assistida para percorrer a configuração inicial de qualquer produto ou aplicação que forneça um módulo de Configuração assistida.	Use os tours guiados para fornecer orientações passo a passo das aplicações em sua instância.

Para obter informações adicionais de introdução, consulte o vídeo Introdução aos serviços de adoção a seguir.

Sessão da Platform Academy: Introdução aos serviços de adoção

Ajuda no produto

Há dois tipos de ajuda no produto para ajudar os usuários a entender a IU que eles estão usando: Ajuda integrada e. Central de ajuda.

Visão geral da ajuda no produto

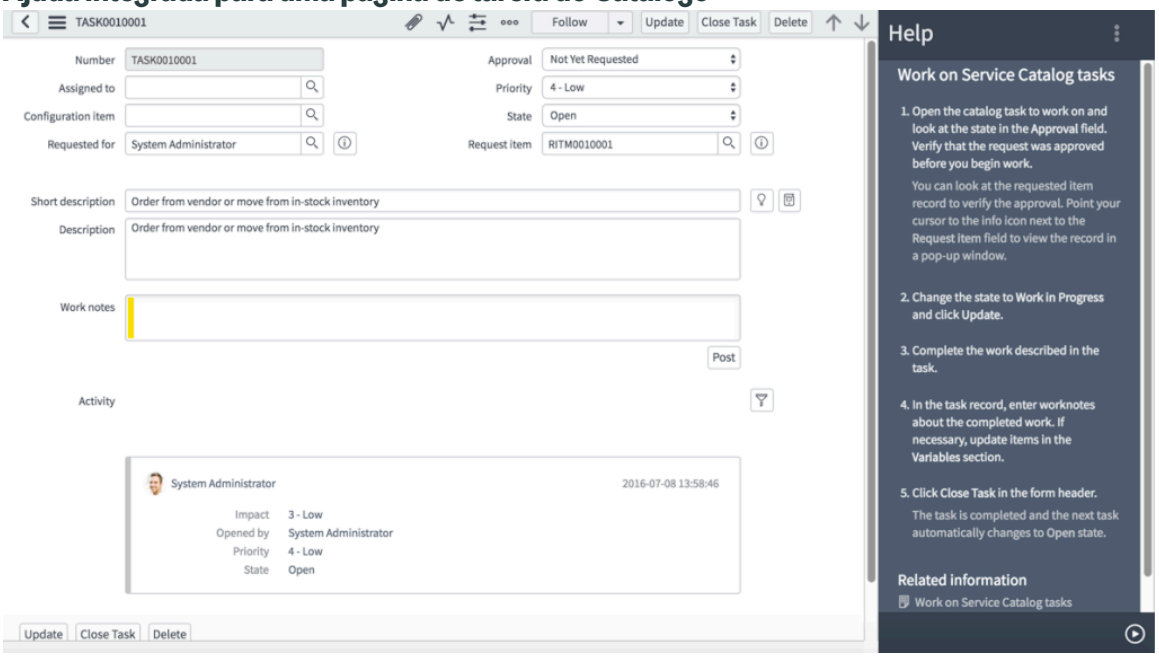
Para experiências de ajuda no produto, ServiceNow® fornece algum conteúdo de ajuda pronto para uso e você pode substituí-lo ou criar seu próprio conteúdo de ajuda personalizado com base nas necessidades de seus usuários.

Ajuda integrada fornece conteúdo de ajuda direcionado a um usuário em uma página no ambiente clássico com base na função do usuário. Para obter mais informações, consulte Ajuda integrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

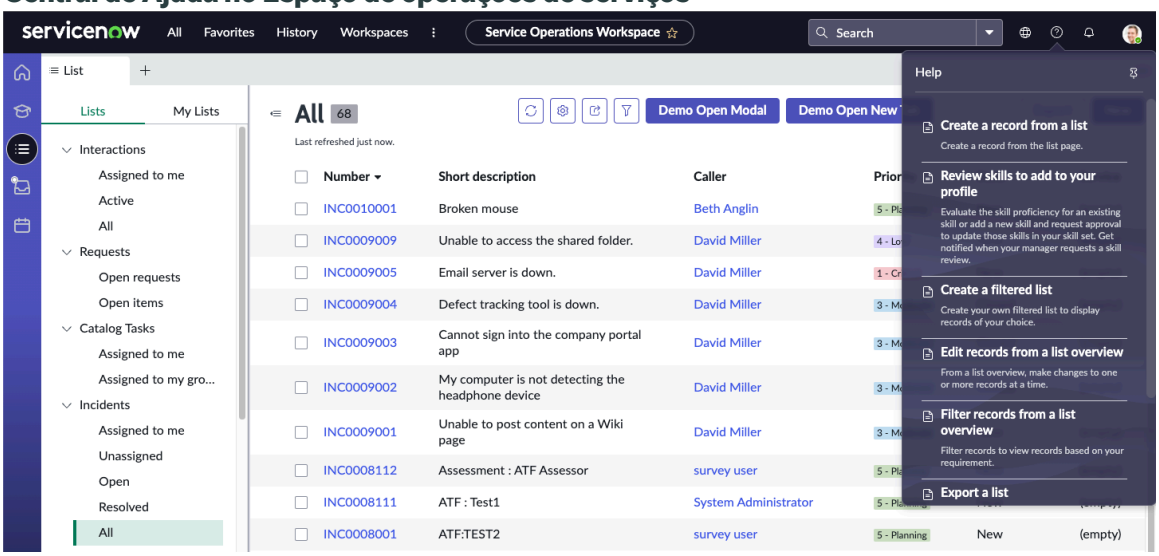
Ajuda integrada para uma página de tarefa do Catálogo



. Central de ajudaé a próxima geração Ajuda integrada produto para espaços configuráveis. . Central de ajuda fornece conteúdo de ajuda direcionado aos usuários com base em sua função e específico para seu local em um espaço configurável ou página criada com o. Estrutura de IU do Next Experience.

Central de ajuda será exibido Ajuda integrada para que você não precise reescrever nenhum conteúdo criado anteriormente para Ajuda integrada. Para obter mais informações, consulte Central de ajuda.

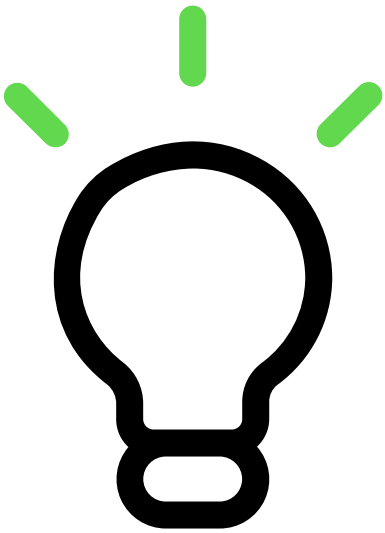
Central de Ajuda no Espaço de operações de serviços



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Ajuda integrada	Central de ajuda
	
A Ajuda integrada fornece conteúdo de ajuda direcionado a um usuário em uma página de IU, com base em sua função.	A Central de Ajuda é o produto de Ajuda integrada de última geração para espaços de trabalho configuráveis e páginas criadas na estrutura de IU do Next Experience. A Central de Ajuda fornece conteúdo de ajuda direcionado aos usuários em uma página de IU, com base na função do usuário.

Tradução automática

Soluções alternativas

- Consulte Introdução à Central de Ajuda no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Ajuda integrada

A ajuda integrada fornece conteúdo de ajuda direcionado a um usuário em uma página de IU, com base em sua função. Algum conteúdo de ajuda incorporado vem com a instância de base. Sua organização pode adicionar ou substituir conteúdo de ajuda incorporado.

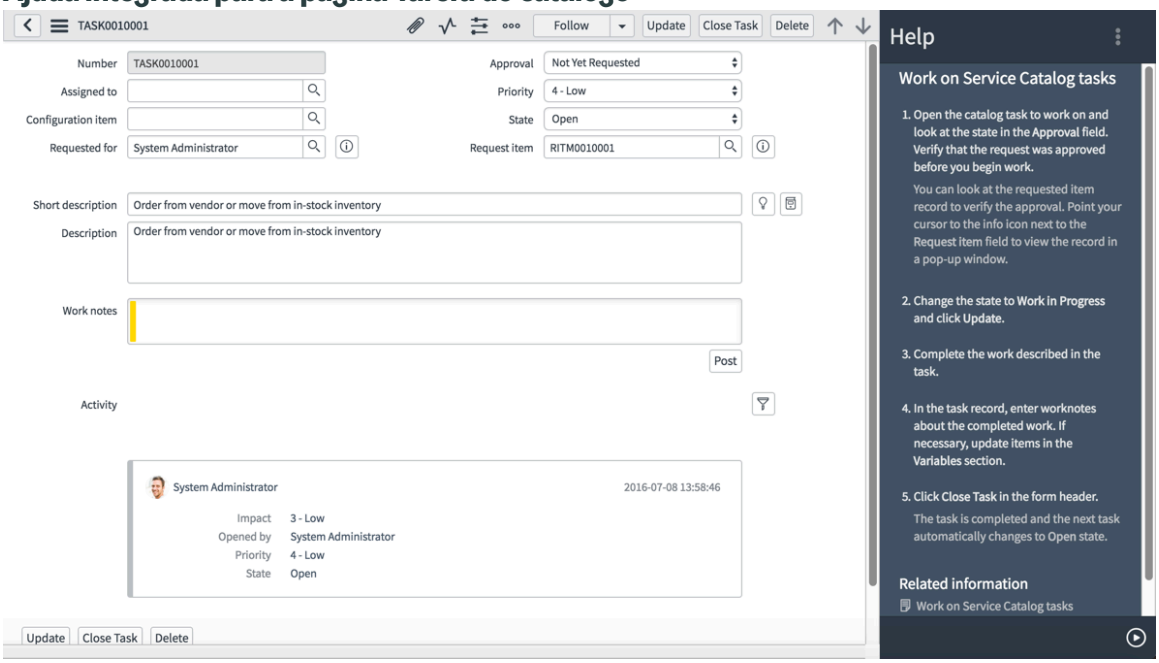
Visão geral

Nota: Necessário: A ajuda integrada só está disponível em IU principal. Para espaço configurável s, use Central de ajuda.

. Ajuda integrada o plug-in (com.glide.embedded_help) está ativo por padrão para todas as instâncias novas e atualizadas. O conteúdo de ajuda integrada aparece na barra lateral direita quando o usuário clica no ícone de ajuda.Se houver ajuda integrada para a página de IU atual, o ícone de ajuda terá um indicador ( ).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

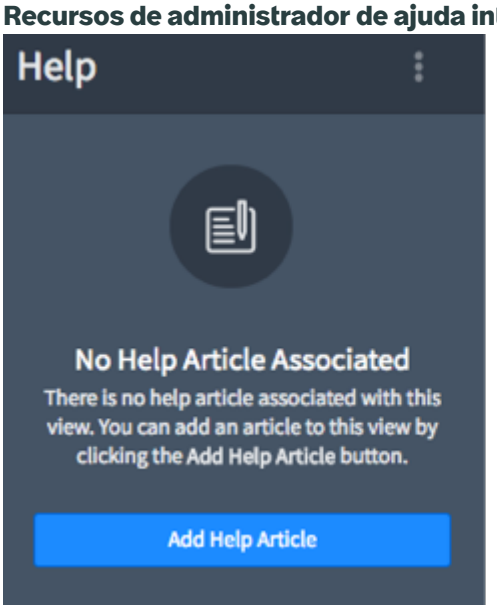
Ajuda integrada para a página Tarefa do catálogo

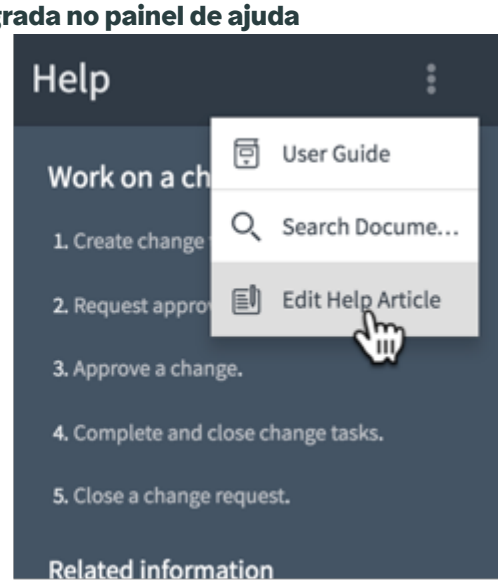


Se não houver ajuda integrada para uma lista ou formulário, a barra lateral exibirá links para o Guia do usuário e a pesquisa do site de documentação. Clique em **Pesquisar documentação** para pesquisar documentação sobre esse recurso.

Usuários com a função embedded_help_admin ou admin podem adicionar ajuda à página. Eles também podem editar o conteúdo personalizado que aparece para uma página. A imagem a seguir mostra o que o administrador vê quando não há artigo de ajuda e como abrir um artigo existente. Se você quiser editar o conteúdo de ajuda do sistema de base, siga as etapas em Adicionar personalizado Ajuda integrada de uma cópia.

Recursos de administrador de ajuda integrada no painel de ajuda



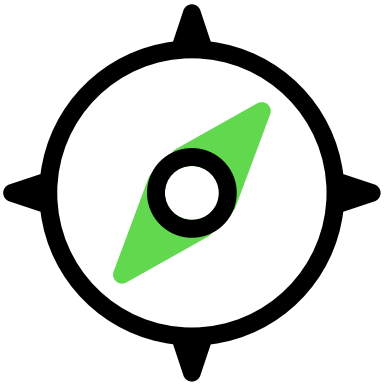
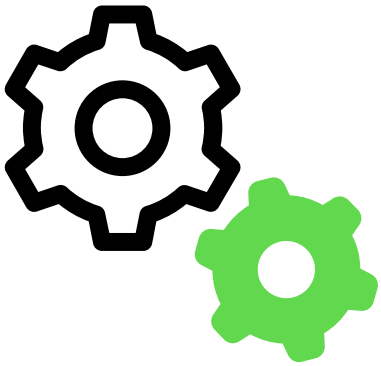
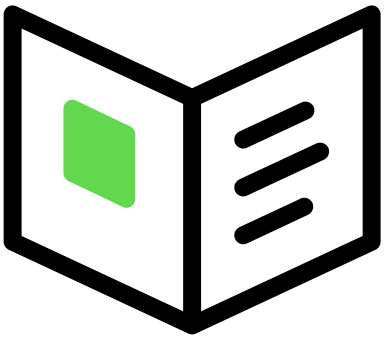


A ajuda integrada é exibida com base na função do usuário. Se o conteúdo não tiver função associada, todos os usuários o verão. Se a função for diferente de administrador, os usuários com a função especificada e acima verão o conteúdo. Por exemplo, o conteúdo com a função itil aparece para itil, itil_admin e admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Configurar	Referência
		
Saiba mais sobre os recursos e benefícios do Ajuda integrada .	Configure o. Ajuda integrada conteúdo em sua instância.	Revise as propriedades do sistema e as informações de separação de domínio.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Ajuda integrada

A ajuda integrada fornece conteúdo de ajuda direcionado a um usuário em uma página de IU, com base em sua função. Algum conteúdo de ajuda incorporado vem com a instância de base. Sua organização pode adicionar ou substituir conteúdo de ajuda incorporado.

Visão geral Ajuda integrada

A Ajuda integrada permite que você forneça a ajuda de que seus usuários precisam, bem como se beneficiar dos tópicos de ajuda disponíveis no sistema de base. Você pode adicionar novo conteúdo de ajuda incorporado ou substituir conteúdo. Substituir conteúdo envolve desativar o tópico existente e adicionar um tópico.

Sua organização pode querer adicionar ou substituir conteúdo de ajuda incorporado por alguns dos seguintes motivos:

- Fornecer ajuda para aplicações personalizadas.
- Fornecer instruções mais específicas ou vídeos incorporados para descrever seu processo de negócios.
- Para fornecer conteúdo de ajuda incorporado em que não existe nenhum para uma página.
- Para fornecer conteúdo de ajuda incorporado em idiomas diferentes do inglês (padrão).
- Fornecer conteúdo diferente para diferentes funções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O nome da página de IU identifica o conteúdo de ajuda incorporado. Para encontrar o nome da página, procure o nome da tabela no URL dessa exibição. Por exemplo, o nome da página da exibição de lista de tipos de métrica de avaliação é asmt_metric_type_list e é encontrado neste endereço: instancename.service-now.com/nav_to.do?uri=%2Fasmt_metric_type_list.do%3Fsysparm_userpref_module% . O nome da página da exibição do formulário é asmt_metric_type.

Não é possível editar o conteúdo em um tópico do sistema de base. Em tópicos do sistema de base, o somente leitura **Ajuda da ServiceNow** a caixa de seleção está marcada. Se você editar o conteúdo e tentar salvar as mudanças, verá uma mensagem de erro. Para mudar as informações que aparecem em um tópico do sistema de base, faça uma cópia do tópico, o que limpa o. **Ajuda da ServiceNow** caixa de seleção. Modifique o tópico com seu conteúdo e salve-o. O conteúdo personalizado tem precedência sobre o conteúdo de ajuda da ServiceNow e é exibido quando um usuário abre a ajuda para essa página de IU.

Iniciando esta versão, Ajuda integrada Também oferece suporte à importação de conteúdo diferente do inglês sem substituir o último conteúdo de idioma carregado.

Fluxo de trabalho do Ajuda integrada

. ServiceNow O datacenter contém a Rede de entrega de conteúdo (CDN) onde o conteúdo de ajuda integrada é armazenado. Os tópicos na tabela Conteúdo da Ajuda integrada local (instância) [sys_embedded_help_content] são preenchidos a partir da CDN. O conteúdo de ajuda na CDN é atualizado a cada 30 dias.

Quando um usuário acessa uma página de IU, o processo de ajuda integrada exibe um tópico personalizado, se houver um para a função do usuário. Se não houver tópico personalizado, as etapas a seguir serão executadas.

1. Verifica o cache do navegador primeiro e exibe o conteúdo, se encontrado no cache. Em seguida, ele verifica a tabela Conteúdo da Ajuda integrada [sys_embedded_help_content] para o tópico de ajuda incorporado correspondente com a função e o qualificador, se aplicável.
   - Se um tópico for encontrado, ele verificará a data em **Última sincronização** campo. Se a data tiver 15 dias ou mais, ele fará uma solicitação na tabela Fila de ajuda integrada [sys_embedded_help_queue] com a data da última sincronização e o ID do recurso.
   - Se um tópico não for encontrado, ele fará uma solicitação na tabela Fila de ajuda integrada [sys_embedded_help_queue] com a data atual e o ID do recurso.
2. Em um minuto após a exibição da página, o sistema processa a solicitação e verifica a CDN. No primeiro caso, ele verifica se o tópico foi atualizado desde **Última sincronização** data. Em ambos os casos, após um minuto, atualize a página para ver o conteúdo.
   - Se o tópico tiver sido atualizado, ele extrairá o tópico atualizado para a tabela e atualizará o. **Última sincronização** data.
   - Se o tópico não tiver sido atualizado, ele exibirá o tópico Cache local ou do banco de dados e atualizará o. **Última sincronização** data.
3. Se o tópico não estiver no banco de dados local, ele extrairá o tópico para a tabela se ele existir na CDN. Se ele não existir, não haverá ação.

O administrador pode modificar a duração de sincronização de 15 dias padrão em propriedades do sistema

Configuração da Ajuda integrada

Planeje e configure o. Ajuda integrada tópicos dos quais os usuários da sua organização se beneficiariam.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da configuração

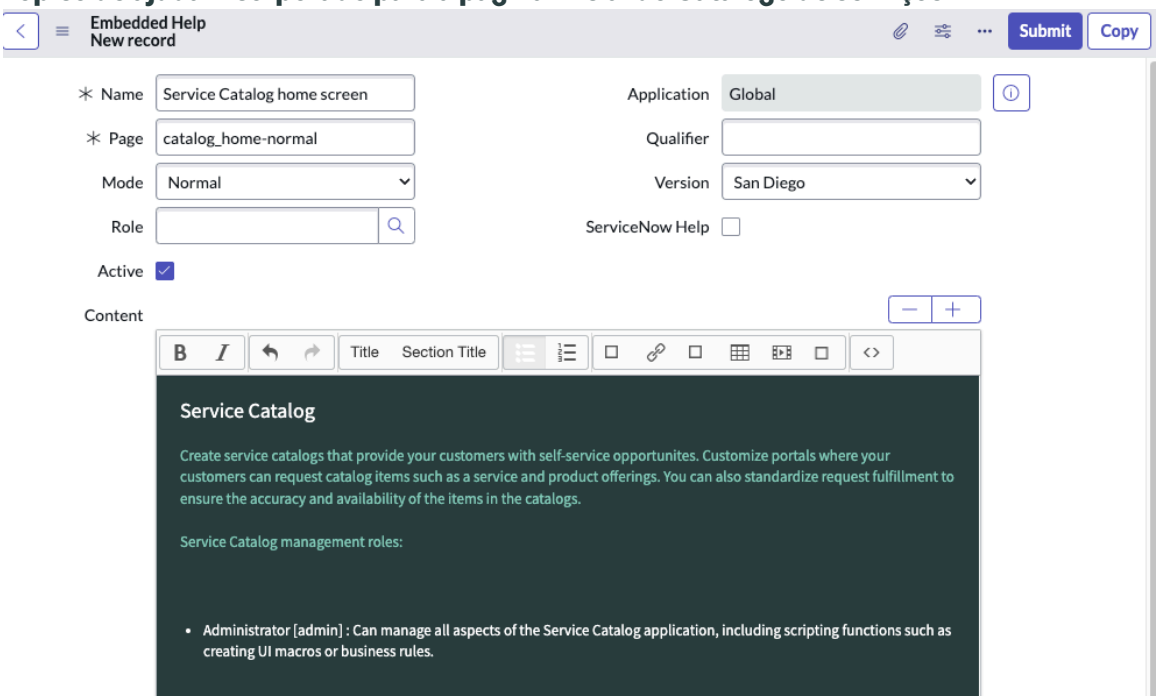
Você deve iniciar seu Ajuda integrada configuração por planejamento, incluindo a identificação de recursos, formulários e listas nos quais os usuários podem usar orientação adicional. Em seguida, comece a mapear e criar ou atualizar os tópicos que você criará.

Ajuda integrada planejamento

Antes de escrever a ajuda integrada personalizada, planeje o conteúdo e anote as informações usadas no formulário da Ajuda integrada. O planejamento cuidadoso garante que o tópico apareça para a página e a função corretas.

Cada página de IU pode exibir a ajuda integrada, especificada em **Página** conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tópico de ajuda incorporado para a página inicial do Catálogo de serviços



Ao planejar tópicos de ajuda incorporados, considere como os campos a seguir são usados e observe os valores necessários para seus tópicos personalizados.

Página

Identifique e anote o nome da página de IU que é encontrado no URL quando a página é exibida conforme mostrado. Se o nome da página começar com um cifrão, como mid_server_user, inclua o cifrão no nome da página. Antes de escrever um tópico de ajuda incorporado para a página, pesquise o nome da página para localizar um arquivo que você pode copiar.

Modificador

- **Normal** o conteúdo aparece para qualquer usuário com a função apropriada que navega até a página.
- **Configuração** O conteúdo aparece quando a página é acessada a partir de um link na Configuração assistida.

Muitos tópicos de ajuda incorporados no sistema de base são para a Configuração assistida. Você pode copiar **Configuração** e mude o. **Modificador** . **Normal** para fornecer ajuda rapidamente a todos os usuários.

Qualificador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Identifique as páginas para as quais você deseja ajuda personalizada que são usadas em muitas aplicações.Por exemplo, home.do A página é aberta para todos os módulos da Página inicial e para muitos módulos do Painel. O administrador de ajuda integrada pode usar qualificadores para personalizar o conteúdo de uma página comum na instância.

Função

Especifique a função de nível mais baixo para fornecer acesso a este tópico de ajuda integrada. Todas as funções que contêm a função também veem o conteúdo, a menos que exista outro tópico direcionado à função para a mesma página.

Por exemplo, se você adicionar conteúdo de ajuda incorporado à função itil que descreve seu processo de negócios para inserir incidentes, a função itil_admin também verá o conteúdo. Se você escrever um tópico diferente com a função itil_admin, o itil_admin verá esse conteúdo em vez do conteúdo itil.

Produto

Grave conteúdo somente para **Empresa** tópico. Você pode copiar um **Expresso** e altere este campo para **Empresa** se apropriado.

Versão

O conteúdo do sistema de base é normalmente especificado para a versão atual do software. Se você estiver editando o conteúdo de uma aplicação personalizada ou para fornecer informações relevantes para o processo de negócios da sua organização, selecione **Todos** .

Domínio

Se sua organização usa Domain Separation e personaliza o conteúdo de ajuda, especifique o domínio ao qual o conteúdo se aplica.

ServiceNow Ajuda

Se a caixa de seleção estiver marcada, este campo indicará um tópico do sistema de base. Você não pode editar um tópico do sistema de base, mas pode criar uma cópia para adicionar conteúdo personalizado.

Conteúdo

Você pode usar as ferramentas de formatação para formatar o conteúdo. A lista a seguir descreve as limitações.

- Não é possível incluir imagens no conteúdo de ajuda incorporado.
- Para incorporar o vídeo, você deve codificar as informações do vídeo no código-fonte > .> exibir. Conteúdo de vídeo do YouTube e do Vimeo são compatíveis.
- Para adicionar um link de informações relacionadas, você deve usar um URL completo, não um URL relativo.
- A prática recomendada é não usar a ferramenta Realçar texto, pois a cor pode tornar o texto ilegível dependendo do tema selecionado pelo usuário.
- As mudanças feitas na ajuda integrada não são implantadas automaticamente em outra instância.
- As mudanças na tabela de ajuda integrada não são capturadas em conjuntos de atualizações.

Use qualificadores em Ajuda integrada

O administrador de ajuda integrada pode usar qualificadores para personalizar o conteúdo de uma página comum na instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: Embedded_help_admin

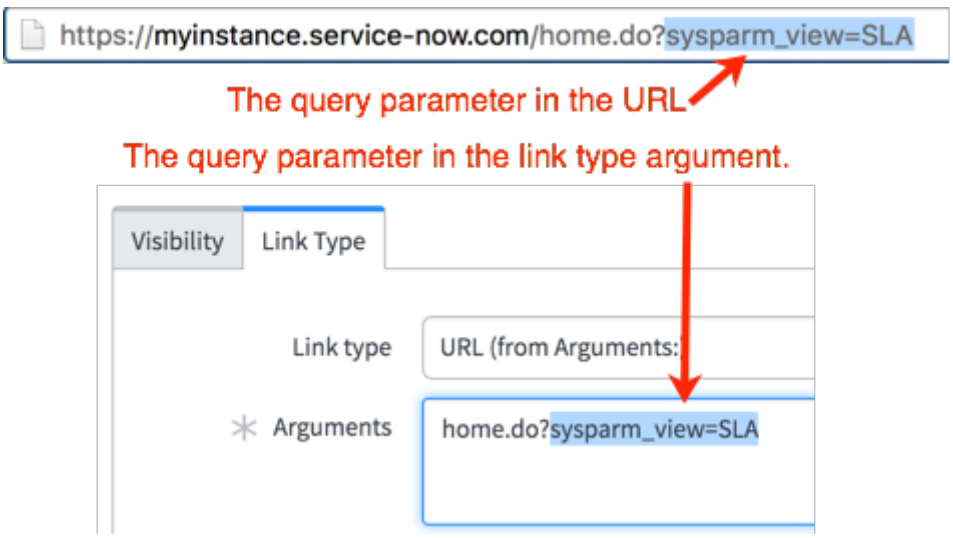
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. home.do A página é aberta para todos os módulos da Página inicial e para muitos módulos do Painel. Os parâmetros de consulta especificados no URL definem qual página inicial abrir.

Imagine que sua organização deseja fornecer instruções específicas para a página inicial do ANS. Você pode escrever conteúdo de ajuda incorporado personalizado e usar um qualificador para atingir esse objetivo. Crie o qualificador e associe-o ao conteúdo de ajuda incorporado personalizado que você escreve.

Procedimento

1. Para obter as informações do qualificador, abra o módulo em uma nova janela do navegador e copie o parâmetro de consulta.

   Observe que o parâmetro de consulta usa sublinhados entre palavras em vez de hifens ou traços.



   Você também pode selecionar o parâmetro de consulta no **Argumentos** campo no tipo de link do módulo. Para ver o tipo de link do módulo, clique no ícone de lápis ao lado do módulo no navegador de aplicações e clique em **Tipo de link** guia.

2. Navegar até **Ajuda integrada** > **Qualificadores de Ajuda**e, em seguida, clique em **Novo** .
3. Preencha o formulário.

Formulário qualificador de ajuda integrada

Campo	Descrição
Caminho	Insira a página para exibir o conteúdo da ajuda integrada. Não incluir .do . Por exemplo, para a página inicial do ANS, insira página inicial .
Parâmetros de consulta	Insira os parâmetros de consulta ou o argumento do link usando o formato query_parameters .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Aviso: Se o parâmetro de consulta contiver mais de uma palavra, use sublinhados entre as palavras em vez de hifens ou traços. Se você usar hifens ou traços, o sistema usará somente a primeira palavra no parâmetro e ignorará o restante.
Fragmento	Insira <string> No final do URL. Isso raramente é encontrado no URL de uma página na instância. Se você quiser ajuda personalizada para uma página que termina com <string> coloque-o neste campo. **Nota:** A prática comprovada é incluir pelo menos um parâmetro de consulta. Se você não fizer isso, a ajuda personalizada será exibida para cada home.do página. Você pode usar o parâmetro de consulta, o fragmento ou ambos.
Qualificador	Insira o qualificador a ser usado, por exemplo ans_homepage . Registre o qualificador a ser usado no registro de conteúdo de ajuda incorporado. **Aviso:** Se o parâmetro de consulta contiver mais de uma palavra, use sublinhados entre as palavras em vez de hifens ou traços. Se você usar hifens ou traços, o sistema usará somente a primeira palavra no parâmetro e ignorará o restante.

4. Clique em **Enviar**.
5. Siga as etapas em Adicionar personalizado Ajuda integrada conteúdo para criar o conteúdo e incluir as seguintes informações.
   - **Nome** e. **Página** : A página para a qual você criou o qualificador, por exemplo, **página inicial** .
   - **Qualificador** : O qualificador inserido, por exemplo **ans_homepage** .

   Nota: Você também pode copiar um tópico de ajuda incorporado existente e inserir o qualificador no registro copiado.
6. Abra a página para a qual você adicionou o conteúdo e abra o painel de ajuda.

   Nota: Se você adicionou uma função ao conteúdo de ajuda incorporado, certifique-se de estar conectado como um usuário com a função ou represente um usuário com essa função.

Ajuda integrada funções

O conteúdo de ajuda integrada pode ser direcionado a usuários com uma função especificada que acessam a página de IU. Todas as funções que contêm a função também veem o conteúdo, a menos que exista outro tópico direcionado à função para a mesma página.

Por exemplo, se você adicionar conteúdo de ajuda incorporado à função itil que descreve seu processo de negócios para inserir incidentes, a função itil_admin também verá o conteúdo. Se você escrever um tópico diferente com a função itil_admin, o itil_admin verá esse conteúdo em vez do conteúdo itil.

Prioridade da função de ajuda integrada

A prioridade da função de ajuda integrada é armazenada na tabela Prioridade da função de ajuda integrada [sys_embedded_help_role]. Cada função recebe um número de ordem de prioridade padrão com base no nome da função na tabela Funções [sys_user_role].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Números de ordem de prioridade de ajuda integrada padrão

Número do pedido	Nome da função
10	administrador Exemplos: admin, chat_admin, pa_admin, survey_admin Exceção: itil_admin
100	itil_admin ou itil_admin Exemplos: itil_admin, catalog_manager, content_manager, sla_manager
300	itil (somente)
1000	Todas as outras funções ou nenhuma função (usuário ESS) Exemplos: Approver_user, financial_management_user, personalize_form, template_editor

A prioridade é executada do número mais baixo para o mais alto, o que significa que o conteúdo de ajuda incorporado sem função será exibido somente se nenhum outro conteúdo estiver disponível para a página de IU e a função do usuário. Todo o conteúdo do sistema de base é direcionado para uma função, a menos que o conteúdo seja destinado a todos os usuários, incluindo usuários ESS. Quando você adiciona uma função, como uma função para uma aplicação personalizada, ela é adicionada automaticamente à tabela Prioridade da função da Ajuda integrada [sys_embedded_help_role] com a ordem padrão apropriada. Você pode modificar a ordem de prioridade conforme necessário.

Se uma página exigir conteúdo de ajuda diferente para diferentes funções, tópicos separados deverão ser adicionados. Por exemplo, usuários com qualquer função podem acessar incident.do e ela será aberta com uma exibição apropriada para sua função.

A lista a seguir descreve como o conteúdo de diferentes funções pode ser direcionado para o formulário Incidente.

Administrador

Fornece informações e links para ajudar na configuração do formulário Incidente.

itil_admin

Descreve como monitorar o andamento do incidente.

itil

Descreve como trabalhar em um incidente.

Sem função

Explica o que o usuário pode revisar e modificar na exibição Autoatendimento do formulário Incidente.

Modifique a prioridade da função de ajuda integrada

Você pode modificar a ordem padrão de prioridade atribuída a uma função na tabela Prioridade da função da Ajuda integrada [sys_embedded_help_role]. A ordem de prioridade determina qual conteúdo de ajuda incorporado um usuário acessa em uma página de IU, com base nas funções atribuídas ao usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: Embedded_help_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você adiciona uma função, como uma função para uma aplicação personalizada, ela é adicionada automaticamente à tabela Prioridade da função da Ajuda integrada [sys_embedded_help_role] com a ordem padrão apropriada. Você pode modificar a prioridade da função, incluindo adicionar números de prioridade entre os números de prioridade padrão, se apropriado.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Ajuda integrada** > **Prioridade de Função** e localize a função para modificar a prioridade.
2. Clique duas vezes no valor em **Pedido** coluna para abrir o editor de lista.
3. Insira o novo número de ordem de prioridade e clique na marca de seleção verde para salvá-lo.

Ajuda integrada internacionalização

A internacionalização da ajuda integrada permite que você localize seu conteúdo de ajuda integrada em uma variedade de idiomas para atender às necessidades globais do usuário. Você pode escrever seu conteúdo de ajuda incorporado em um idioma de sua escolha e decidir quais idiomas exibir.

Os registros de conteúdo de ajuda integrada existentes são escritos em inglês por padrão. Você pode traduzir o conteúdo de ajuda integrada em inglês fornecido com o sistema de base para outros idiomas para atender às suas necessidades. Você também pode criar conteúdo de ajuda incorporado personalizado no idioma de sua escolha.

Noções básicas sobre o conteúdo de ajuda integrada localizado

Para traduzir conteúdo de ajuda integrada em inglês para outro idioma ou para criar conteúdo de ajuda integrada em um idioma diferente do inglês, sua sessão de trabalho deve ser configurada para o idioma no qual você deseja escrever. Por exemplo, você deve estar trabalhando em uma sessão em francês se quiser escrever conteúdo de ajuda incorporado em francês. Consulte Configurações de localização para obter mais informações.

Configure o conteúdo da ajuda integrada para exibir no idioma de sua escolha acessando **Idioma** Campo na tabela Fila de ajuda integrada [sys_embedded_help_queue]. Dependendo das traduções em idioma estrangeiro ativadas em sua instância, você pode escolher qual idioma exibir seu conteúdo de ajuda incorporado.

Se o conteúdo de ajuda integrada estiver disponível em um idioma específico e os usuários estiverem trabalhando em uma instância com esse idioma, eles verão a ajuda integrada disponível no idioma desejado.

Trabalhar com conteúdo de ajuda integrada localizado

Quando um usuário solicita um registro de conteúdo de ajuda incorporado, o registro da fila de ajuda integrada associado é preenchido de acordo e o idioma especificado no registro da fila de ajuda integrada é definido como o idioma da sessão atual.

Quando o conteúdo de ajuda incorporado estiver disponível no idioma da sessão de um usuário, o conteúdo será mostrado nesse mesmo idioma. Se o conteúdo de ajuda incorporado não estiver disponível no idioma da sessão do usuário, o conteúdo em inglês será mostrado. No entanto, se você não quiser ver o conteúdo em inglês em uma sessão que não seja em inglês, poderá configurar sys_property como Falso (o padrão é verdadeiro).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Priorização de conteúdo de ajuda integrada

Exibir conteúdo de ajuda incorporado no idioma da sessão do usuário tem prioridade sobre todos os outros mecanismos, como função, se o conteúdo é criado pelo usuário e a versão mais recente do conteúdo.

Quando um usuário está em uma sessão de trabalho fora do inglês, a prioridade da exibição do conteúdo de ajuda integrada é a seguinte:

1. O conteúdo do idioma da sessão de trabalho (diferente do inglês) é exibido, se disponível.
2. O conteúdo criado pelo usuário é exibido quando o conteúdo do idioma da sessão de trabalho não está disponível.
3. O conteúdo relacionado à versão é exibido quando o idioma da sessão de trabalho e o conteúdo criado pelo usuário não estão disponíveis.

Por exemplo, se um usuário administrador estiver em uma sessão de trabalho em francês e solicitar conteúdo de ajuda incorporado, mas o conteúdo em francês não estiver disponível para a função de administrador, o conteúdo no mesmo idioma para uma função inferior será exibido, se disponível.

Se não houver conteúdo de ajuda incorporado para a função de administrador em francês, mas houver conteúdo para a função itil em francês e a função de administrador em inglês, a função itil em francês terá prioridade sobre a função de administrador em inglês. O conteúdo no idioma francês será exibido no nível da função itil.

Criar ajuda integrada internacional

Traduza o conteúdo de ajuda integrada em inglês fornecido para outros idiomas ou crie conteúdo de ajuda integrada personalizado no idioma de sua escolha.

Antes de Iniciar

Função necessária: Embedded_help_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, todos os registros de conteúdo de ajuda integrada estão em inglês. Para criar um registro de conteúdo de ajuda incorporado que não esteja em inglês, primeiro deve haver um registro de conteúdo em inglês na tabela Ajuda integrada [sys_embedded_help_content]. O registro de conteúdo de ajuda integrada em inglês é primário para todos os registros de conteúdo de ajuda integrada em outros idiomas. Depois que você cria um registro de conteúdo de ajuda incorporado que não seja em inglês, ele reside na tabela Textos traduzidos [sys_translated_text].

Para traduzir o conteúdo em inglês fornecido para outro idioma, crie uma cópia do registro de conteúdo em inglês e salve o registro de cópia editado, diferente do inglês. O novo registro é salvo na tabela Textos traduzidos [sys_translated_text]. Consulte Adicione ajuda integrada personalizada a partir de uma cópia para traduzir o conteúdo de ajuda integrada disponível.

Para criar um registro de conteúdo de ajuda incorporado personalizado que não esteja em inglês, sua instância de trabalho deve ser configurada para o mesmo idioma em que você pretende escrever. Você cria conteúdo de ajuda incorporado personalizado em outro idioma do inglês quando o conteúdo de ajuda incorporado em inglês não está disponível para cópia.

Depois de criar um registro de conteúdo de ajuda incorporado que não esteja em inglês, você deve criar o mesmo registro de conteúdo em inglês e armazená-lo na tabela Ajuda integrada [sys_embedded_help_content]. O registro de conteúdo de ajuda integrada em inglês é primário para todos os outros idiomas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ajuda integrada** > **Conteúdo da Ajuda**.
2. Abra o tópico de ajuda incorporado para copiar.
   Você também pode abrir um tópico de ajuda incorporado selecionando **Editar artigo de ajuda** no menu no painel de ajuda incorporado.
3. Atualize os campos conforme apropriado.

Campo	Descrição
Nome	O nome do tópico de ajuda integrada.
Página	A página de IU à qual este tópico corresponde. Normalmente, você não muda o nome da página.
Modificador	○ **Normal** o conteúdo aparece para qualquer usuário com a função apropriada que navega até a página. ○ **Configuração** O conteúdo aparece quando a página é acessada a partir de um link na Configuração assistida.
Função	A função para a qual o tópico foi escrito para ajudar. Os usuários atribuídos à função veem o conteúdo quando navegam até a página de IU associada. Todas as funções que contêm a função também veem o conteúdo, a menos que exista outro tópico direcionado à função para a mesma página. Para obter mais informações, consulte Ajuda integrada funções
Ativo	Especifica se este conteúdo é exibido para a página de IU. Desmarque a caixa de seleção para impedir que o conteúdo esteja disponível.
Produto	**Empresa** é o padrão e não deve ser alterado.
Qualificador	O qualificador que fornece ajuda integrada personalizada para uma página de IU comum. Por exemplo, o. home.do A página é aberta para todos os módulos da Página inicial e para muitos módulos do Painel. Crie o qualificador antes de inseri-lo neste registro de ajuda integrada.
Versão	A versão para a qual este tópico é apropriado. Se você estiver editando o conteúdo de uma aplicação personalizada ou para fornecer informações relevantes para o processo de negócios da sua organização, selecione **Todos** .
Última sincronização	A última data e hora em que o CDN foi verificado quanto a conteúdo atualizado. Quando um usuário acessa esta página de IU, a plataforma determina se a data e a hora da última sincronização são há mais de 15 dias. Se estiver, o CDN será verificado quanto a conteúdo atualizado e a data será atualizada. **Nota:** O administrador pode mudar a duração da última sincronização nas propriedades do sistema.
Ordem	O pedido é padronizado com base na função e determina qual conteúdo será exibido quando o usuário tiver uma função atribuída. Para obter mais informações, consulte Ajuda integrada funções.
Domínio	Especifique o domínio para o qual este conteúdo será usado, se aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Este campo aparecerá no formulário se o administrador tiver configurado o formulário para exibi-lo.

4. Em **Conteúdo** Atualize o texto usando as ferramentas de formatação HTML conforme necessário.
   Se você adicionar um link, insira o URL completo da página da Web. Uma prática recomendada é selecionar **Nova janela (_blank)** . **Destino** .

   Nota: Não adicione imagens em um tópico de ajuda incorporado. As imagens são removidas da seção Conteúdo quando o registro é salvo.

   Para adicionar um vídeo incorporado, consulte Incorporar conteúdo de vídeo em tópicos de ajuda.

5. **Opcional:** Para adicionar outra linha abaixo de tabelas, vídeos ou links relacionados, clique no ícone de nova linha (⏎).

6. Clique em **Cópia** no cabeçalho do formulário.
   O tópico editado é salvo e a lista é exibida novamente. . **Ajuda da ServiceNow** a caixa de seleção está desmarcada no tópico salvo.

Adicionar personalizado Ajuda integrada de uma cópia

Para personalizar a ajuda integrada para sua organização, você pode editar um tópico no sistema de base e salvá-lo como uma cópia.

Antes de Iniciar
Função necessária: Embedded_help_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Em tópicos do sistema de base, o somente leitura **Ajuda da ServiceNow** a caixa de seleção está marcada. Ao criar uma cópia, o **Ajuda da ServiceNow** a caixa de seleção está desmarcada, permitindo que você modifique o conteúdo.

Quando um usuário navega para uma página de IU para a qual existe conteúdo personalizado, o conteúdo personalizado é exibido em vez do conteúdo do sistema de base.

Nota: Registros de ajuda integrada também são usados para criar conteúdo para Central de ajuda em um espaço configurável. Para obter mais informações, consulte Criar Central de ajuda conteúdo para espaços configuráveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ajuda integrada** > **Conteúdo da Ajuda**.

2. Abra o tópico de ajuda incorporado para copiar.
   Você também pode abrir um tópico de ajuda incorporado selecionando **Editar artigo de ajuda** no menu no painel de ajuda incorporado.

3. Atualize os campos conforme apropriado.

Campo	Descrição
Nome	O nome do tópico de ajuda integrada.
Página	A página de IU à qual este tópico corresponde. Normalmente, você não muda o nome da página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você estiver usando o registro de ajuda incorporado para exibir no Central de ajuda, conforme descrito em Criar Central de ajuda conteúdo para espaços configuráveis Insira o mesmo valor nos campos Nome e Página, substituindo espaços por sublinhados no campo Página.
Modo	○ **Normal** o conteúdo aparece para qualquer usuário com a função apropriada que navega até a página. ○ **Configuração** O conteúdo aparece quando a página é acessada a partir de um link na Configuração assistida.
Função	A função para a qual o tópico foi escrito para ajudar. Os usuários atribuídos à função veem o conteúdo quando navegam até a página de IU associada. Todas as funções que contêm a função também veem o conteúdo, a menos que exista outro tópico direcionado à função para a mesma página. Para obter mais informações, consulte Ajuda integrada funções
Ativo	Especifica se este conteúdo é exibido para a página de IU. Desmarque a caixa de seleção para impedir que o conteúdo esteja disponível.
Produto	**Empresa** é o padrão e não deve ser alterado.
Qualificador	O qualificador que fornece ajuda integrada personalizada para uma página de IU comum. Por exemplo, o. home.do A página é aberta para todos os módulos da Página inicial e para muitos módulos do Painel. Crie o qualificador antes de inseri-lo neste registro de ajuda integrada.
Versão	A versão para a qual este tópico é apropriado. Se você estiver editando o conteúdo de uma aplicação personalizada ou para fornecer informações relevantes para o processo de negócios da sua organização, selecione **Todos** .
Última sincronização	A última data e hora em que o CDN foi verificado quanto a conteúdo atualizado. Quando um usuário acessa esta página de IU, a plataforma determina se a data e a hora da última sincronização são há mais de 15 dias. Se estiver, o CDN será verificado quanto a conteúdo atualizado e a data será atualizada. **Nota:** O administrador pode mudar a duração da última sincronização nas propriedades do sistema.
Ordem	O pedido é padronizado com base na função e determina qual conteúdo será exibido quando o usuário tiver uma função atribuída. Para obter mais informações, consulte Ajuda integrada funções.
Domínio	Especifique o domínio para o qual este conteúdo será usado, se aplicável. Este campo aparecerá no formulário se o administrador tiver configurado o formulário para exibi-lo.

4. Em **Conteúdo** Atualize o texto usando as ferramentas de formatação HTML conforme necessário.
Se você adicionar um link, insira o URL completo da página da Web. Uma prática recomendada é selecionar **Nova janela (_blank)** . **Destino** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Não adicione imagens em um tópico de ajuda incorporado. As imagens são removidas da seção Conteúdo quando o registro é salvo.

Para adicionar um vídeo incorporado, consulte Incorporar conteúdo de vídeo em tópicos de ajuda.

5. **Opcional:** Para adicionar outra linha abaixo de tabelas, vídeos ou links relacionados, clique no ícone de nova linha (⏎).
6. Clique em **Cópia** no cabeçalho do formulário.
   O tópico editado é salvo e a lista é exibida novamente. . **Ajuda da ServiceNow** a caixa de seleção está desmarcada no tópico salvo.

Adicionar personalizado Ajuda integrada conteúdo

Você pode criar um novo tópico de ajuda incorporado personalizado, por exemplo, se você tiver uma aplicação personalizada e quiser fornecer ajuda aos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: Embedded_help_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao escrever conteúdo para seus usuários, lembre-se das seguintes limitações.

- Não é possível incluir imagens no conteúdo de ajuda incorporado.
- Para incorporar o vídeo, você deve codificar as informações do vídeo no código-fonte > . > exibir. Conteúdo de vídeo do YouTube e do Vimeo são compatíveis.
- Para adicionar um link de informações relacionadas, você deve usar um URL completo, não um URL relativo.
- A prática recomendada é não usar a ferramenta Realçar texto, pois a cor pode tornar o texto ilegível dependendo do tema selecionado pelo usuário.
- As mudanças feitas na ajuda integrada não são implantadas automaticamente em outra instância.
- As mudanças na tabela de ajuda integrada não são capturadas em conjuntos de atualizações.

Nota: Registros de ajuda integrada também são usados para criar conteúdo para Central de ajuda em um espaço configurável. Para obter mais informações, consulte Criar Central de ajuda conteúdo para espaços configuráveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ajuda integrada** > **Conteúdo da Ajuda**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome do tópico de ajuda integrada. Um nome típico é o título da página à qual ele se aplica.
Página	Insira a página de IU para a qual este conteúdo fornece ajuda, sem a extensão de arquivo .do. /nav_to.do?uri=%2Fsc_cat_item_list.do%

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você estiver usando o registro de ajuda incorporado para exibir no Central de ajuda, conforme descrito em Criar Central de ajuda conteúdo para espaços configuráveis Insira o mesmo valor nos campos Nome e Página, substituindo espaços por sublinhados no campo Página.
Modificador	Normalmente, selecione o modificador **Normal** . ○ **Normal** o conteúdo aparece para qualquer usuário com a função apropriada que navega até a página. ○ **Configuração** O conteúdo aparece quando a página é acessada a partir de um link na Configuração assistida.
Função	Selecione a função para a qual o tópico foi escrito. Todas as funções que contêm a função também veem o conteúdo, a menos que exista outro tópico direcionado à função para a mesma página. Para obter mais informações, consulte Ajuda integrada funções
Ativo	Marque a caixa de seleção para fazer este conteúdo aparecer. Desmarque a caixa de seleção para impedir que o conteúdo esteja disponível, por exemplo, para que alguém o revise antes que ele seja acessado na página de IU.
Produto	**Empresa** é o padrão e não deve ser alterado.
Qualificador	O qualificador que fornece ajuda integrada personalizada para uma página de IU comum. Por exemplo, o. home.do A página é aberta para todos os módulos da Página inicial e para muitos módulos do Painel. Crie o qualificador antes de inseri-lo neste registro de ajuda integrada. **Nota:** IDs dinâmicos são compatíveis com os parâmetros de rota do qualificador de ajuda integrada. Por exemplo, adicionando dynamic_value No campo Fragmento, o disponibiliza seu conteúdo para o mesmo URL, mesmo quando o valor muda. Isso pode acontecer ao selecionar idiomas diferentes para a mesma página.
Versão	Selecione uma versão, se for diferente da versão atual da sua instância. Para fornecer conteúdo para uma aplicação personalizada ou informações relevantes para o processo de negócios da sua organização, selecione **Todos** .
Ordem	Altere a função padrão, se necessário. O pedido é padronizado com base na função selecionada. Para obter mais informações sobre números de prioridade de pedido padrão, consulte Ajuda integrada funções.
Domínio	Especifique o domínio para o qual este conteúdo será usado, se aplicável. Este campo aparecerá no formulário se o administrador tiver configurado o formulário para exibi-lo.

4. Em **Conteúdo** Insira o texto usando as ferramentas de formatação HTML conforme necessário.
Se você adicionar um link, insira o URL completo da página da Web. Uma prática recomendada é selecionar **Nova janela (_blank)** . **Destino** .

Nota: Não adicione imagens em um tópico de ajuda incorporado. As imagens são removidas da seção Conteúdo quando o registro é salvo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para adicionar um vídeo incorporado, consulte Incorporar conteúdo de vídeo em tópicos de ajuda.

5. **Opcional:** Para adicionar outra linha abaixo de tabelas, vídeos ou links relacionados, clique no ícone de nova linha (⏎).
6. Clique em **Enviar**.

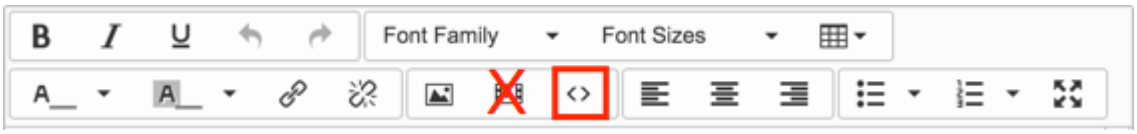
Incorporar conteúdo de vídeo em tópicos de ajuda

Você pode incorporar um link para conteúdo de vídeo em um tópico de ajuda incorporado personalizado. O conteúdo de vídeo do YouTube e do Vimeo é compatível.

Antes de Iniciar
Função necessária: Embedded_help_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você não pode usar o ícone de inserir/editar vídeo no editor de HTML para incorporar o vídeo. Insira o código-fonte.

Ícones do editor de HTML



O administrador pode desabilitar a capacidade de os usuários verem o vídeo incorporado no Propriedades do sistema Ajuda integrada.

Procedimento

1. Conclua as etapas a seguir para obter o código de incorporação do vídeo.
   a. Navegue até o local do vídeo no YouTube ou no Vimeo.
   b. Abra o. **Compartilhar** opção para o vídeo.
   No YouTube, o texto aparece abaixo do vídeo. No Vimeo, clique no ícone Compartilhar ao lado do vídeo.
   c. Em **Incorporar** , selecione o código e cole-o em um editor de texto.
   d. Modifique o código para encerrá-lo em um e removem elementos que não são renderizados na página de conteúdo de ajuda integrada.

Example
Este é o código de incorporação de um vídeo do YouTube. O código modificado também contém um título para o vídeo incorporado incluído em um <p> marcador.

```
<iframe width="560" height="315" src="https://www.youtube.com/embed/bqh-5yew2yQ"
 frameborder="0" allowfullscreen></iframe>
```

Após a modificação, o código se parece com este.

```
<div class="video"><iframe src="https://www.youtube.com/embed/bqh-5yew2yQ"
 allowfullscreen=""></iframe>
<p class="p">Video: Work at Now</p>
</div>
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O código de incorporação do Vimeo tem mais atributos. Remova-os para que se pareça com o exemplo a seguir. Observe a diferença entre o YouTube e o Vimeo para *allowfullscreeen*atributo.

```
<div class="video"><iframe src="https://player.vimeo.com/video/67392563"
 frameborder="0"  allowfullscreen></iframe>
<p class="p">Video: Work at Now</p>
</div>
```

Nota: Como mostrado nos exemplos, inclua <iframe>e o. <p>marcadores em um marcador. Se o administrador desabilitar a propriedade para exibir conteúdo de vídeo, todo o conteúdo em os marcadores estão ocultos.

2. Navegar até **Ajuda integrada** > **Conteúdo da Ajuda**e abra o tópico de ajuda personalizado para incorporar um vídeo.
3. Clique no ícone de código-fonte (**.**).
4. Posicione o cursor no final da linha acima do local do vídeo.
5. Pressione a tecla Enter para mover para uma linha em branco e insira o código de incorporação modificado.
6. Clique em **OK** e, em seguida, clique em **Atualização** .
7. Para testar se o vídeo aparece, abra a página que exibe o conteúdo que você acabou de atualizar e abra o painel de ajuda.

Referência do Ajuda integrada

Os tópicos de referência fornecem informações sobre as propriedades do sistema que você pode precisar configurar, bem como informações básicas sobre separação de domínio.

Propriedades do sistema Ajuda integrada

A ajuda integrada está ativa por padrão em sua instância. O administrador pode mudar as propriedades do sistema para modificar como a instância interage com a ajuda integrada.

O administrador navega para **Ajuda integrada** > **Propriedades** para mudar essas propriedades.

Propriedades do sistema de ajuda integrada

Nome	Descrição
com.glide.embedded_help.auto_close	Fecha automaticamente o painel de ajuda quando o usuário clica **Iniciar um tour** ou **Voltar para a Configuração assistida** . • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
com.glide.embedded_help.cdn_timeout	Duração em milissegundos em que uma extração de conteúdo da CDN (Content Delivery Network, Rede de entrega de conteúdo) atinge o tempo limite. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 2000

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema de ajuda integrada

Nome	Descrição
com.glide.embedded_help.enabled	Habilita o plug-in de ajuda integrada para ativação. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
com.glide.embedded_help.enable_video	Permite que os usuários vejam vídeos incorporados no conteúdo de ajuda. O administrador pode incorporar vídeo e uma descrição, mas se esta propriedade for **falso** , o vídeo e a descrição estão ocultos no painel de ajuda. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro **Nota:** Ao incorporar conteúdo de vídeo, coloque o código de incorporação de vídeo e a descrição em um `<div class="video">`marcador. Se você desabilitar a propriedade, o conteúdo dentro de `<div class="video">`o marcador fica oculto quando o conteúdo é exibido.
com.glide.embedded_help.sync	Permite que a instância procure na CDN conteúdo atualizado quando um usuário acessa uma página de IU. A instância verifica o. **Última sincronização** Data no tópico em relação à frequência especificada para determinar se o conteúdo atualizado deve ser pesquisado na CDN. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro Se a propriedade estiver desabilitada (falso), o conteúdo da ajuda integrada nunca será sincronizado com as atualizações de tópico da CDN.
com.glide.embedded_help.sync_frequency	Especifica quantos dias devem passar do **Última sincronização** Data no tópico para o processo de ajuda integrada procurar conteúdo atualizado na CDN. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 15
com.glide.embedded_help.sync_self_hosted	Especifica se uma instância auto-hospedada sincroniza o conteúdo com a CDN. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
com.glide.embedded_help.url	Lista o local de onde a ajuda integrada é recuperada dinamicamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema de ajuda integrada

Nome	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Varia
com.glide.embedded_help.version	Especifica a versão da instância para a qual a ajuda é exibida. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Jakarta Se estiver em branco, exibirá a ajuda da versão em que a instância está em execução no momento.

A propriedade do sistema a seguir está disponível navegando até a tabela [sys_properties].

Nome	Descrição
com.glide.embedded_help.guided_setup.persist_actions	Habilita ações da Configuração assistida no painel de ajuda incorporado que são baseadas em estados para exibição em todas as páginas. Um exemplo é **Marcar como concluído** ação. O comportamento padrão (falso) é mostrar somente ações na página da Configuração assistida inicial. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso

Domain Separation e Ajuda integrada

A separação de domínio é compatível com Ajuda integrada. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

O objetivo de Ajuda integrada permitir que os usuários se beneficiem dos tópicos de ajuda do sistema de base, bem como criem seus próprios tópicos de ajuda personalizados. Se sua organização usa Domain Separation, você poderá criar ajuda integrada personalizada para cada domínio.

Como o Domain Separation funciona no Ajuda integrada

Se sua organização usa Domain Separation, você poderá criar ajuda integrada personalizada para cada domínio. Para associar conteúdo de ajuda a um domínio, o administrador configura o formulário Conteúdo de ajuda para incluir o. **Domínio** campo. Quando o conteúdo personalizado é criado, o autor seleciona o domínio ao qual o conteúdo se aplica.

Nota:

- O conteúdo sem domínio especificado está no domínio global.
- Se o conteúdo específico do domínio não existir para um usuário em um domínio, o usuário verá o conteúdo da ajuda global.
- Os usuários no domínio global só veem o conteúdo de ajuda global. Um administrador que deseja testar a ajuda específica do domínio deve representar um usuário nesse domínio.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Central de ajuda

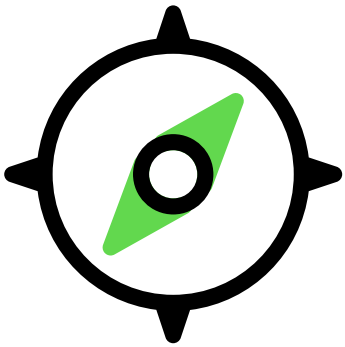
Central de ajudaÉ o produto de Ajuda integrada de última geração para espaços configuráveis. Central de ajuda Fornece conteúdo de ajuda direcionado aos usuários em uma página de IU, com base na função do usuário.

Nota: Central de ajuda é um recurso ServiceNow AI Platform que está ativo por padrão.

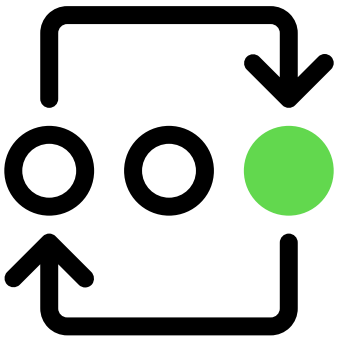
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar



Explorar a Central de Ajuda



Usando a Central de Ajuda

Soluções alternativas

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Central de Ajuda

Central de ajuda fornece aos usuários as informações de que eles precisam e informa aos usuários o que eles podem realizar enquanto estão usando um espaço configurável. Central de ajuda o conteúdo aparece na barra lateral direita quando o usuário clica no ícone de ajuda.

Central de Ajuda visão geral

Central de ajuda fornece aos usuários as informações de que eles precisam e informa aos usuários o que eles podem realizar enquanto estão usando um espaço configurável. Central de ajuda o conteúdo aparece na barra lateral direita quando o usuário clica na ajuda ícone . Se Central de ajuda Existe conteúdo para a página de IU atual, em seguida o ícone de ajuda tem um indicador. Vários tópicos de ajuda para a mesma página estão disponíveis em Central de ajuda.

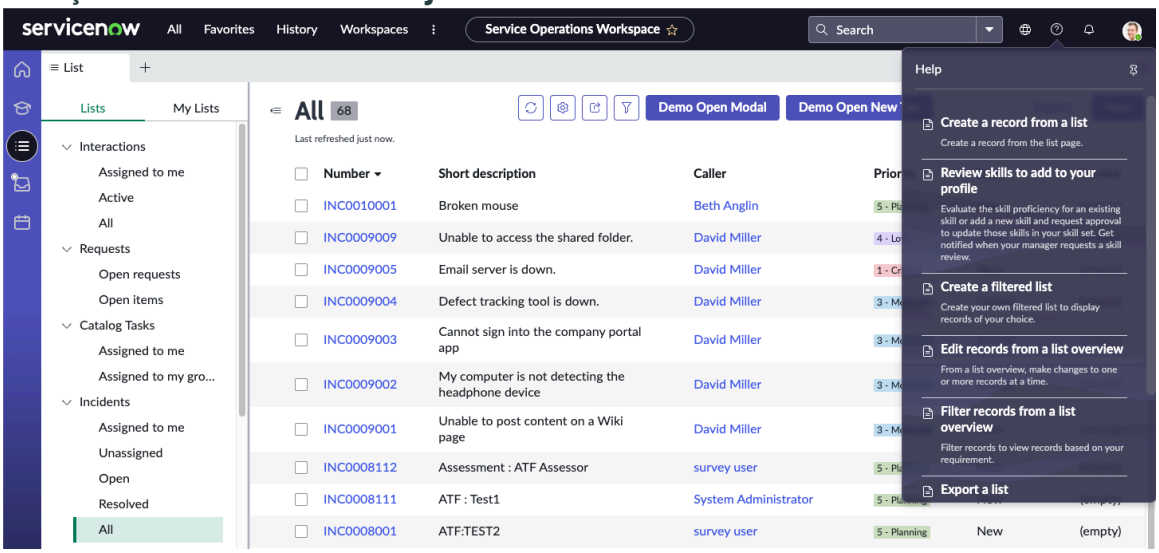
Iniciando esta versão, Central de ajuda o painel tem recursos de adoção adicionais:

- Anexável e removível do cabeçalho de ajuda
- Arrastável e redimensionável quando desconectado do cabeçalho de ajuda
- Arrastável e redimensionável usando o teclado para oferecer suporte à acessibilidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição do ícone da Central de ajuda



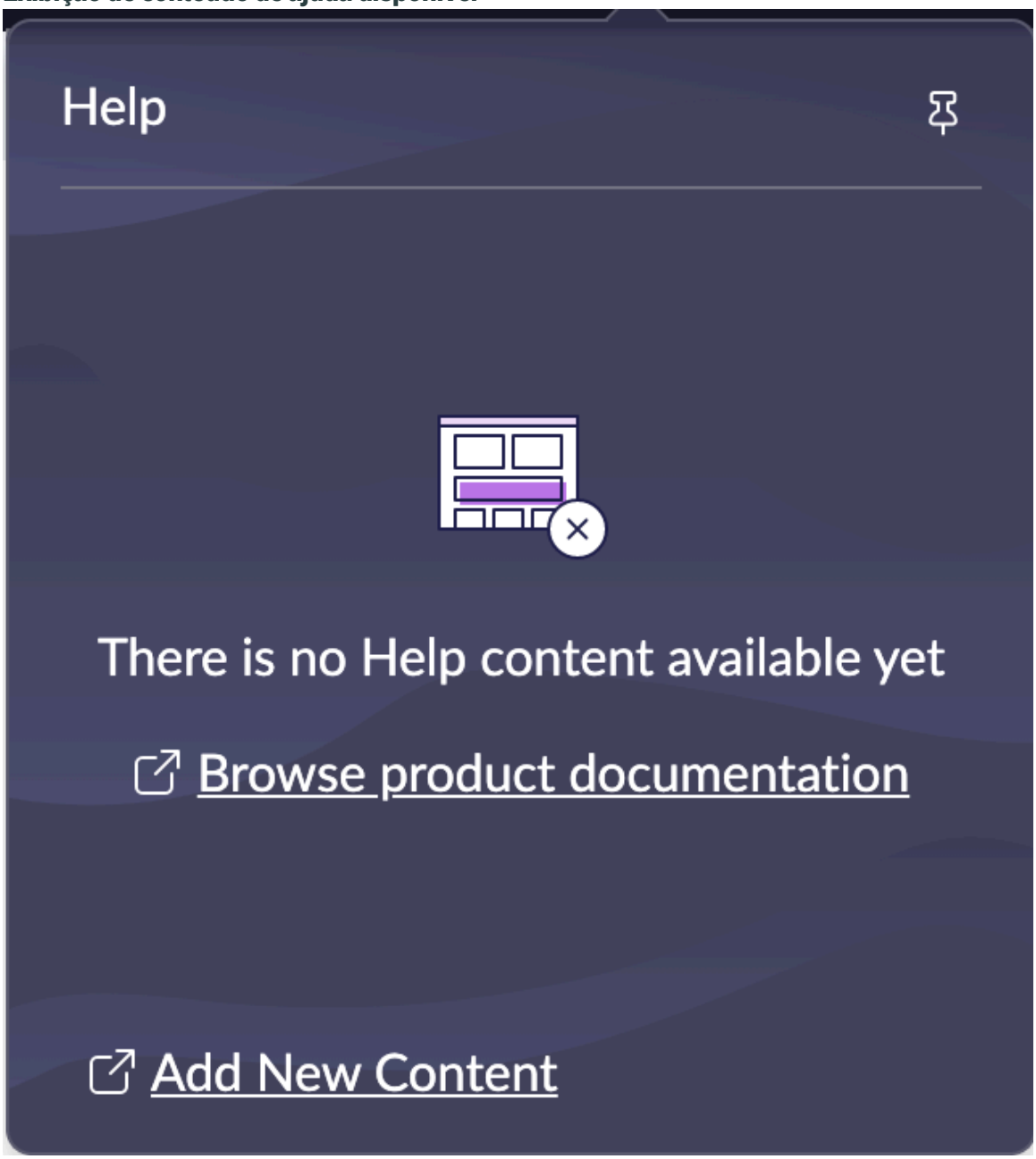
Se não houver conteúdo de ajuda disponível para a página atual, o ícone de ajuda não exibirá o indicador. Se o usuário clicar no ícone de ajuda, o Central de ajuda exibe uma mensagem de que não há conteúdo de ajuda e fornece um link para pesquisar a documentação do produto.

Você pode adicionar novo conteúdo ao Central de ajuda com o link adicionar novo conteúdo, descrito em Criar Central de ajuda conteúdo para espaços configuráveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de conteúdo de ajuda disponível



Tradução automática

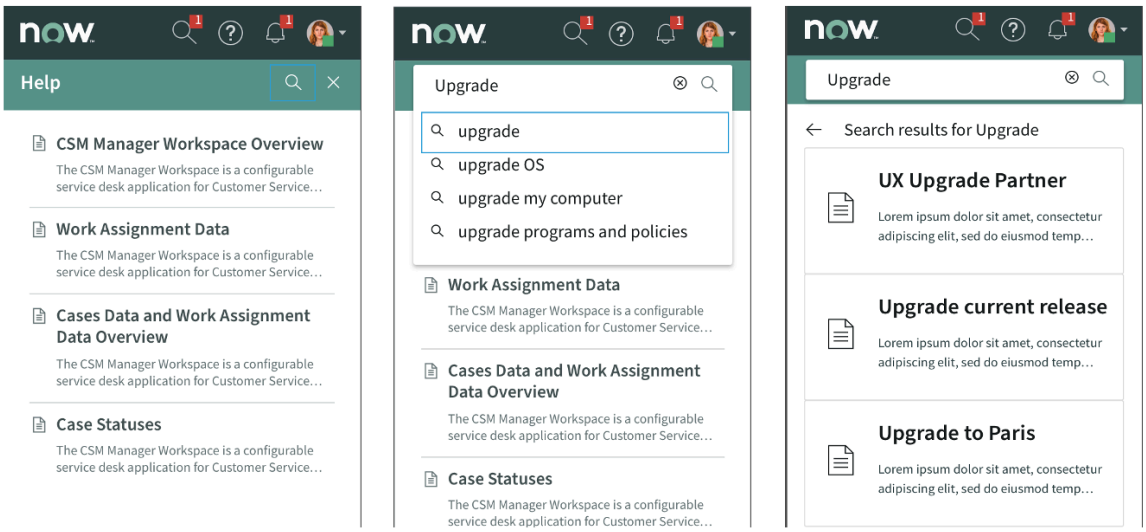
Pesquisa com IA no painel de ajuda do App Engine Studio

Pesquisa com IA Estende o suporte para pesquisar artigos de conhecimento e documentos de ajuda incorporados no Painel de Ajuda. Somente o conteúdo relevante para o usuário será exibido com base em sua função.

Nota: Este recurso depende de Pesquisa com IA Plug-in. Pesquisa com IA. ServiceNow AI Platform recurso ativo por padrão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de ajuda do App Engine Studio Pesquisa com IA



Nota: Os resultados da pesquisa serão de tabelas de conhecimento e tabelas de ajuda integradas. Os resultados são baseados no contexto relevante para os usuários.

Para obter mais informações sobre Pesquisa com IA consulte Pesquisa com IA .

Usando a Central de Ajuda

Use a Central de Ajuda para criar conteúdo da Central de Ajuda para fornecer aos usuários informações úteis sobre a página em que eles estão trabalhando em um espaço. O conteúdo da Central de Ajuda aparece na barra lateral direita quando o usuário clica no ícone de ajuda

Criar conteúdo da Central de ajuda

Para criar conteúdo da Central de Ajuda, você criará ou modificará dois tipos de registro: Registros de orientação e registros de ajuda incorporados. O registro de orientação permite que seu conteúdo, que está em um registro de ajuda incorporado, seja exibido na Central de Ajuda. Este procedimento explica como habilitar a exibição de conteúdo de ajuda incorporado existente na Central de Ajuda. Para obter mais informações, consulte Criar Central de ajuda conteúdo para espaços configuráveis.

Forneça feedback à ServiceNow

O menu da Central de ajuda inclui uma opção que você pode usar para fornecer feedback à ServiceNow sobre sua experiência com o produto atual. Todo o feedback é revisado e pode ser usado para melhorar o produto. Para obter mais informações, consulte Forneça feedback para ServiceNow.

Criar Central de ajuda conteúdo para espaços configuráveis

Criar Central de ajuda conteúdo para fornecer aos usuários informações úteis sobre a página em que eles estão trabalhando em um espaço configurável.

Antes de Iniciar
Crie ou edite um registro de ajuda incorporado antes de criar um registro de orientação seguindo as etapas em Adicionar personalizado Ajuda integrada conteúdo para criar novo conteúdo ou Adicionar personalizado Ajuda integrada de uma cópia para modificar o conteúdo existente.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar Central de ajuda conteúdo, você criará ou modificará dois tipos de registro: registros de orientação e registros de ajuda incorporados. O registro de orientação permite que seu conteúdo, que está em um registro de ajuda integrada, seja exibido no Central de ajuda. Este procedimento explica como habilitar a exibição de conteúdo de ajuda incorporado existente no Central de ajuda.

Procedimento

1. Navegue até espaço configurável página para a qual você está criando Central de ajuda orientação.
2. Copie ou anote o URL da página, como `<instance name>.service-now.com/now/sow/home` .
3. Selecione **Mostrar ajuda** ícone () no Navegação unificada menu para expandir o. Central de ajuda.
4. Role até a parte inferior do Central de ajuda e selecione **Adicionar Novo Conteúdo** .
   Uma nova guia com o formulário Orientação é exibida.
5. Preencha os campos no formulário Orientação.

Formulário de orientação

Campo	Descrição
Nome	O título da sua orientação, que é exibido no Central de ajuda.
Tipo	Selecione **Ajuda integrada** .
Funções	As funções de usuário necessárias para ver sua orientação. **Nota:** O conteúdo de ajuda relevante somente para a função escolhida é compatível. Por exemplo, usuários com a função ITIL verão somente a ajuda criada para a função ITIL. Anteriormente, toda a ajuda era exibida para todas as funções.
Rota da aplicação	Parte do URL da página do espaço que você está segmentando, no formato `now/<yourpagename>` . Consulte o URL anotado anteriormente e insira esta parte do URL, por exemplo `agora/semear` . Consulte exemplos Siga estas etapas para obter mais informações sobre como identificar a rota da aplicação a partir da URL. Para direcionar todas as páginas do espaço, use `sn_all` para os campos de rota e contexto da aplicação.
Conteúdo de ajuda integrada	O conteúdo da sua orientação, que é exibido para os usuários no Central de ajuda. Selecione um registro de ajuda integrada existente ou crie um novo registro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	de ajuda integrada conforme descrito em Adicionar personalizado Ajuda integrada conteúdo.
Contexto	Um valor encontrado no URL da página do espaço que você está segmentando e que segue imediatamente a Rota da aplicação. Por exemplo, em `agora/semear/casa` , o contexto é `página inicial` . Consulte o URL anotado anteriormente e forneça somente a palavra imediatamente após o valor inserido no campo Rota da aplicação. Os valores dependem do espaço e também podem incluir `lista` e. `registro` . Consulte exemplos Siga estas etapas para obter mais informações sobre como identificar o contexto da URL. Para direcionar o conteúdo de ajuda em todas as páginas de um espaço específico, use a rota da aplicação do espaço apropriado e insira `sn_all` para o campo contexto.
Descrição	A descrição da sua orientação, que é exibida em Central de ajuda Como uma descrição resumida abaixo do título fornecido no campo Nome.
Parâmetros de rota	Uma configuração avançada para exibir orientação somente quando os usuários exibem listas ou tipos de registro específicos no seu espaço. Para fornecer orientação quando um usuário estiver exibindo uma lista específica, revise o URL anotado anteriormente e procure o número de ID da lista, como `id de lista/d03d64feebd1301080de83402a5228f1` . Em seguida, insira os parâmetros de rota no seguinte formato: `"ListID": "D03d64feebd1301080de83402a5228f1"` . Para fornecer orientação quando um usuário estiver exibindo um tipo de registro específico, revise o URL anotado anteriormente e procure o nome do registro, como `registro/problema` . Em seguida, insira os parâmetros de rota no seguinte formato: `"tabela": "problema"` . Para fornecer orientação quando um usuário estiver exibindo um registro relacionado (um registro acessado de outro registro), procure o nome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

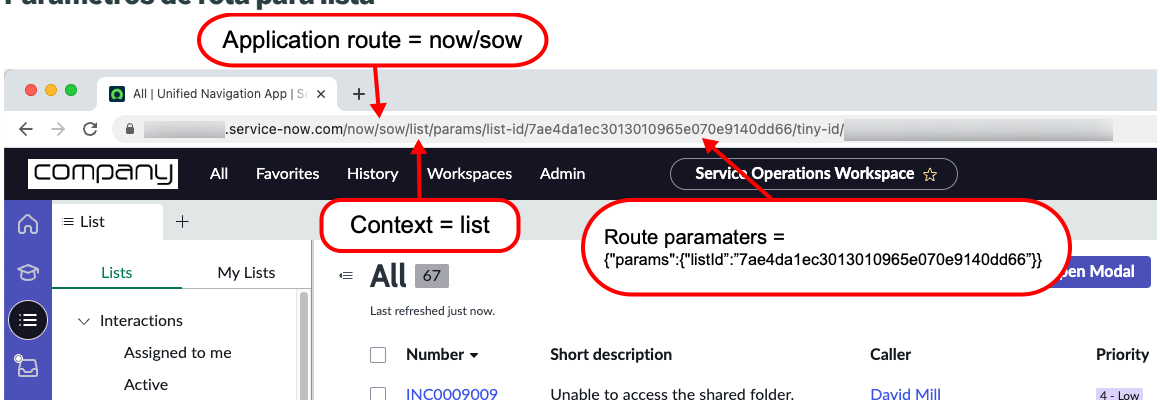
Campo	Descrição
	do segundo registro na URL, como `subregistro/incidente`. Em seguida, insira os parâmetros de rota no seguinte formato: `"tabela": "incidente"`. Consulte exemplos Siga estas etapas para obter mais informações sobre como identificar parâmetros de rota do URL.
Aplicação	O escopo da sua aplicação.
Status	O status da sua orientação. Selecione **Publicado** quando a orientação estiver pronta para ser exibida no Central de ajuda.
Ativo	Indica que a orientação está ativa. Certifique-se de que isso seja marcado quando a orientação for publicada.
ServiceNow criado	Indica que a orientação foi criada pela ServiceNow. Reservado somente para uso da ServiceNow.
Versão	A versão de lançamento da família atual para sua orientação.

6. Selecione **Enviar**.

Example: Criação de orientação para uma lista em um espaço configurável

Para fornecer orientação quando um usuário estiver exibindo uma lista específica, revise o URL e procure o número de ID da lista, como `id de lista/7ae4da1ec3013010965e070e9140dd66`. Em seguida, insira os parâmetros de rota no seguinte formato: `"ListID": "7ae4da1ec3013010965e070e9140dd66"`.

Parâmetros de rota para lista



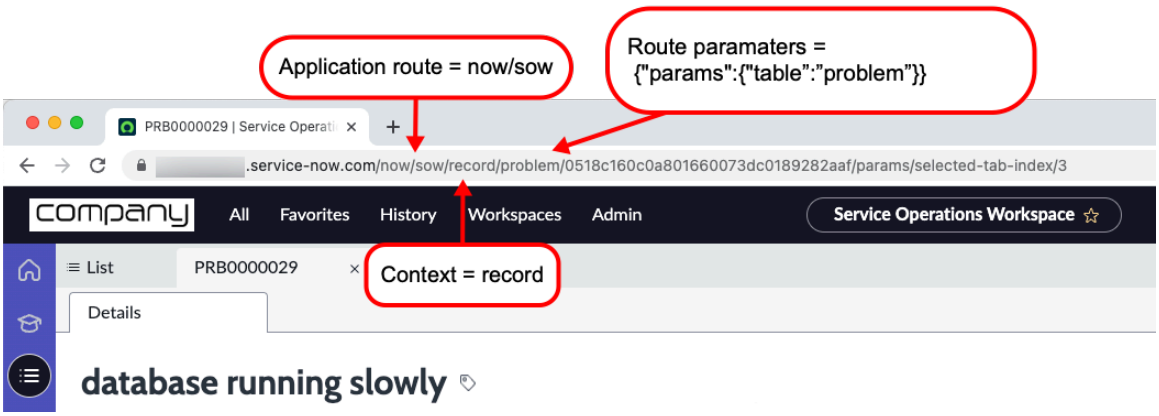
Example: Criação de orientação para um registro em um espaço configurável

Para fornecer orientação quando um usuário estiver exibindo um tipo de registro específico, revise o URL e procure o nome do registro, como `registro/problema`. Em seguida, insira os parâmetros de rota no seguinte formato: `"tabela": "problema"`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

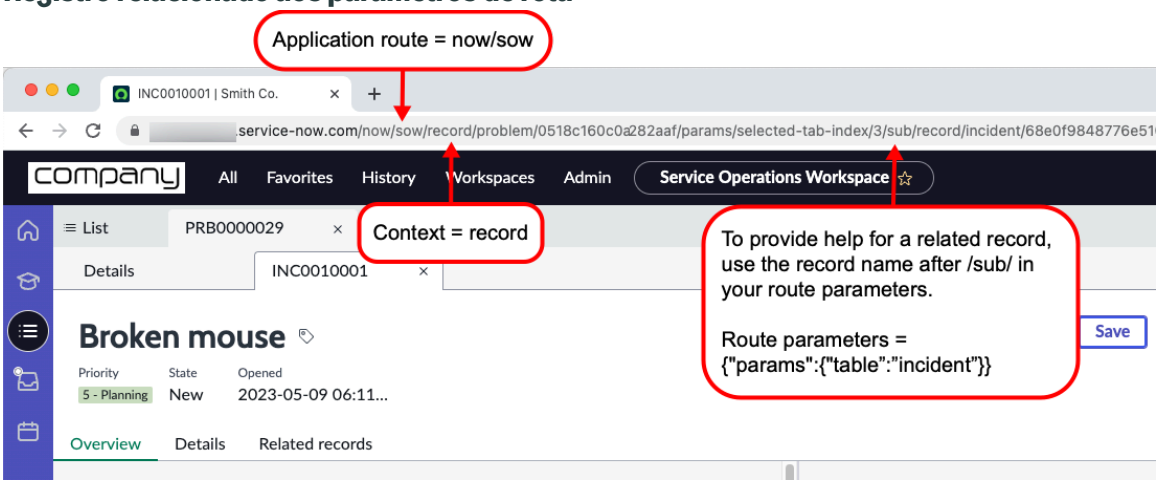
Tipo de registro de parâmetros de rota



Example: Criação de orientação para um registro relacionado em um espaço configurável

Para fornecer orientação quando um usuário estiver exibindo um registro relacionado (um registro acessado de outro registro), procure o nome do segundo registro na URL, como `subregistro/incidente`. Em seguida, insira os parâmetros de rota no seguinte formato: `"tabela": "incidente"`.

Registro relacionado aos parâmetros de rota



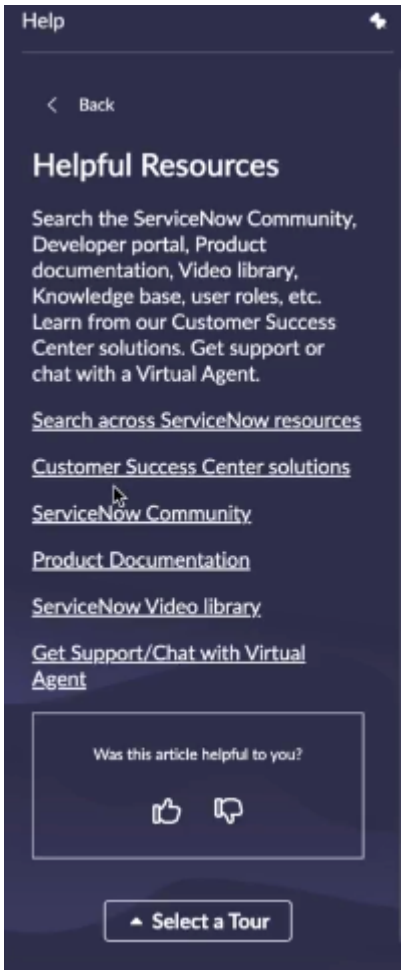
Feedback de polegares para cima e para baixo do conteúdo da Central de ajuda

O conteúdo da Central de Ajuda inclui uma opção de feedback de polegar para cima ou polegar para baixo para cada artigo da Central de Ajuda em sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

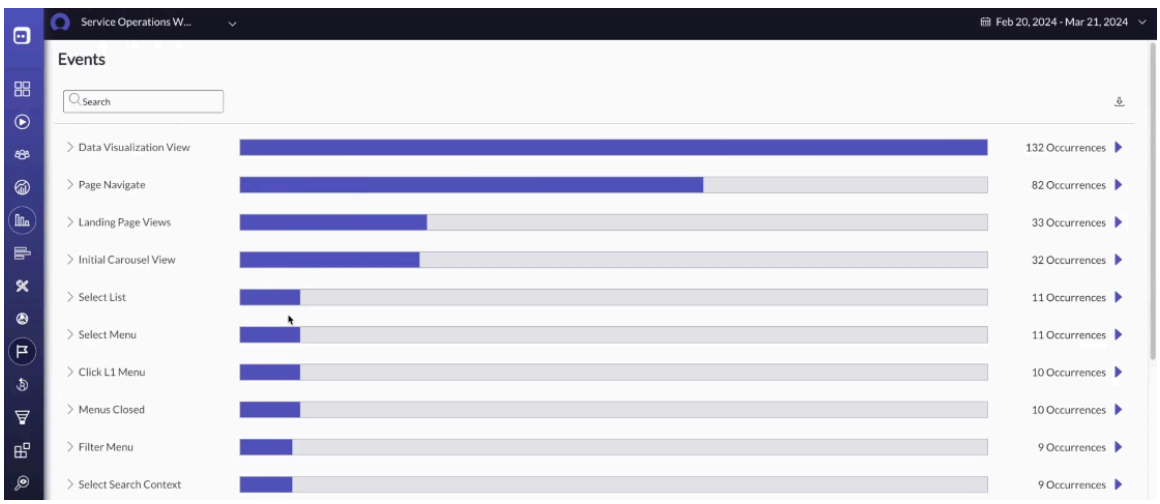
Feedback de conteúdo da Central de Ajuda



Ao exibir o conteúdo da Central de ajuda, depois que um artigo é selecionado, uma opção de feedback de polegar para cima ou polegar para baixo é incluída para cada artigo da Central de ajuda em sua instância. O feedback ajuda a notificar se o artigo é útil ou se melhorias podem ser feitas.

Análise de feedback

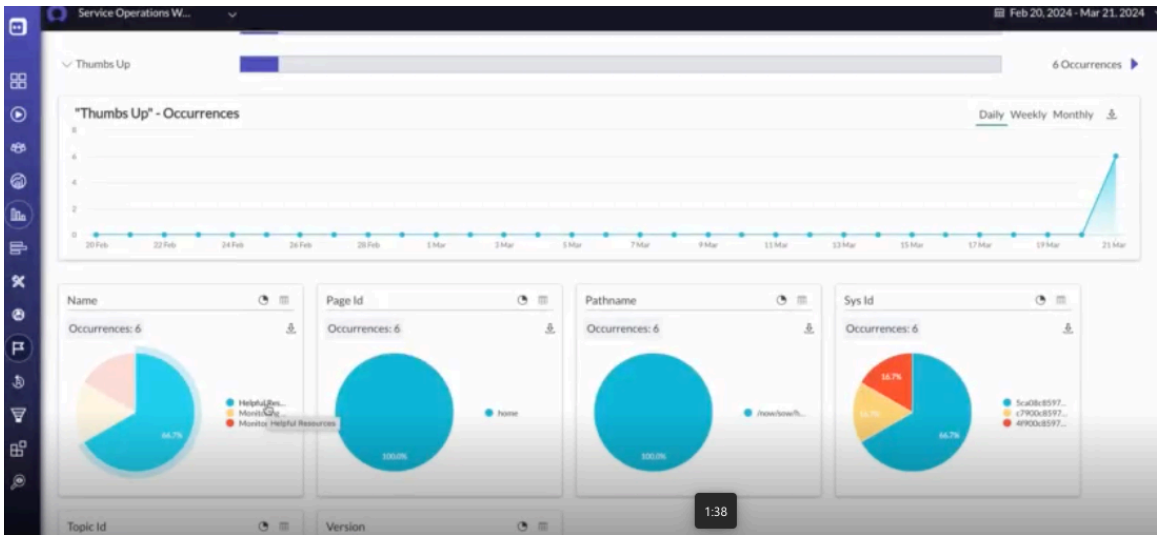
Para exibir a análise de feedback, navegue até **Tudo** > **Análise da experiência do usuário** > **Painel**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No exemplo fornecido, o Espaço de operações de serviços está selecionado e na navegação à esquerda **Análise** > **Eventos** selecionados. A página de eventos exibe uma lista de eventos no espaço e o número de ocorrências de cada evento.



Neste exemplo, depois de selecionar **Polegares para cima** , o painel de polegares para cima é exibido para mostrar.

- Ocorrências
- Nome da página
- ID da página
- Nome do caminho
- Sys_ID
- ID do tópico
- Versão

Forneça feedback para ServiceNow®

O menu da Central de Ajuda inclui uma opção que você pode usar para fornecer feedback ServiceNow sobre sua experiência com o produto atual. Todo o feedback é revisado e pode ser usado para melhorar o produto.

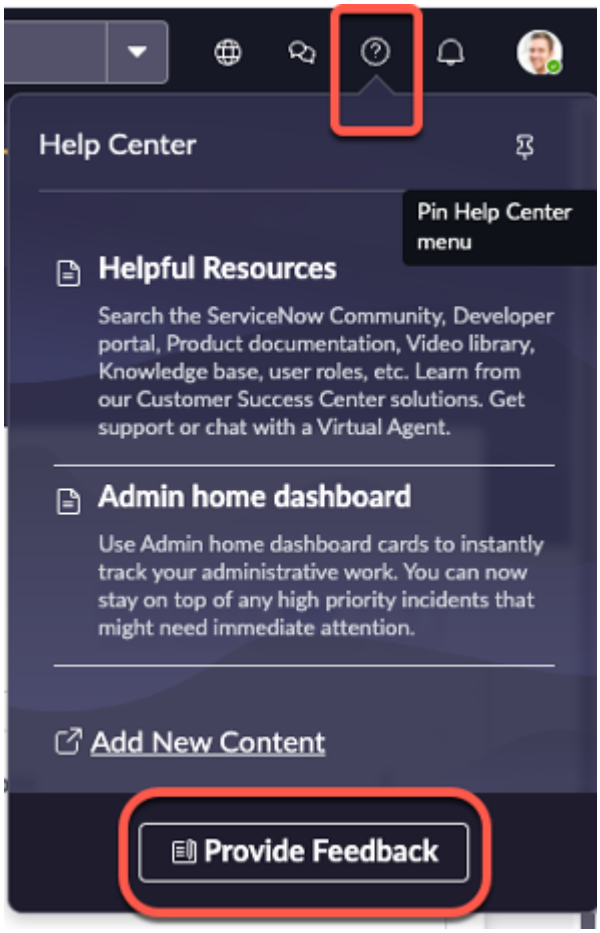
Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra o. Central de ajuda selecionando Central de ajudaícone .
2. Role até a parte inferior do Central de ajuda e selecione **Forneça feedback** .

Tradução automática

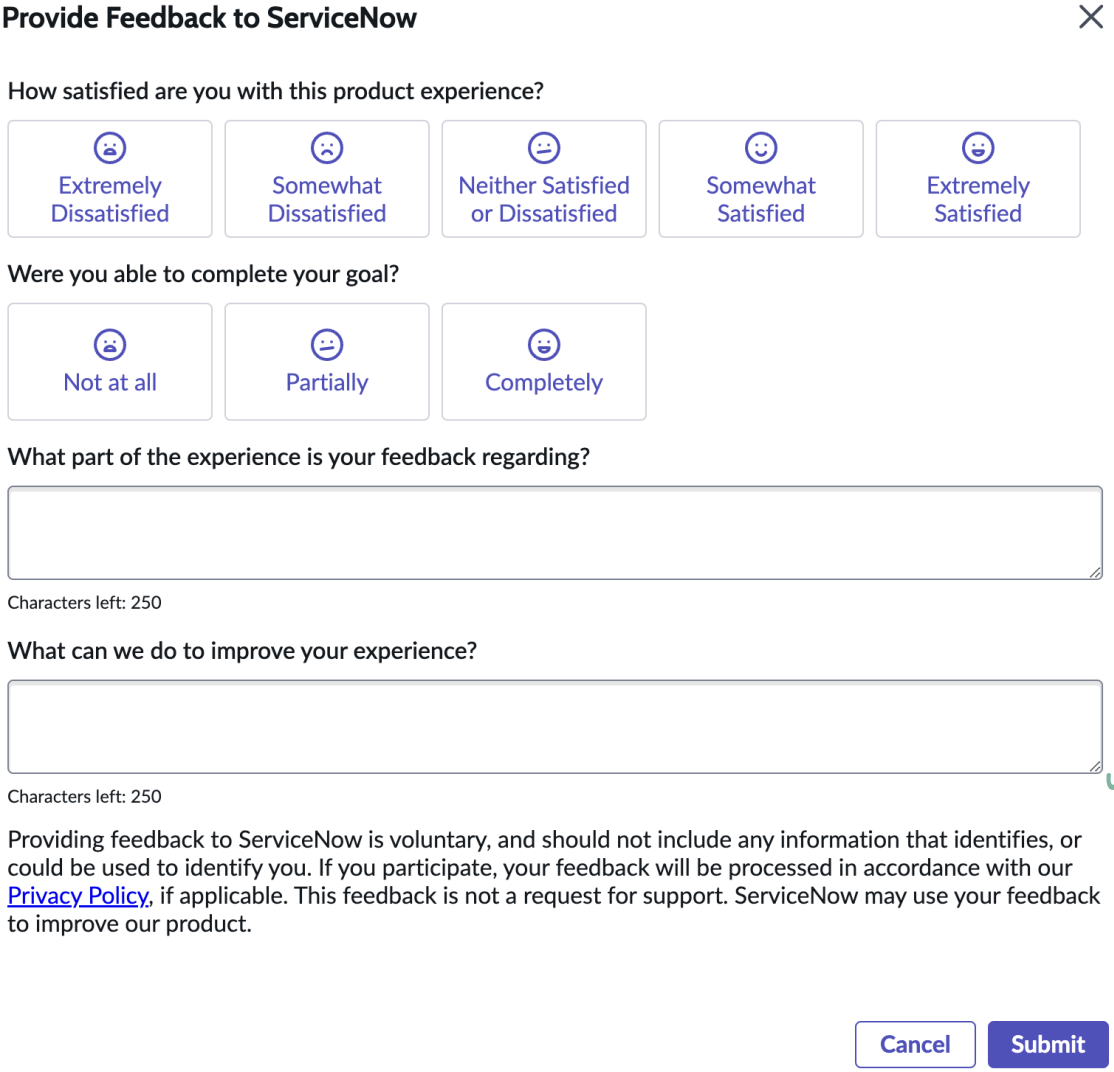
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Classifique sua experiência e forneça o máximo de detalhes nas caixas de entrada que quiser.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Seu feedback é importante para nós e agradecemos todos os comentários, positivos e negativos.

4. Ao concluir seu feedback, selecione **Enviar** .

> **Nota:** Se você não quiser **Fornecer feedback** botão a ser exibido em Central de ajuda, você pode desabilitá-lo .

Desabilitar feedback

Você pode desabilitar o mecanismo Fornecer feedback criando uma propriedade do sistema e desabilitando-a.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na navegação unificada, digite sys_properties.list e pressione **Insira** .
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Nome** campo, tipo *`glide.ui.product_feedback_enabled`*.

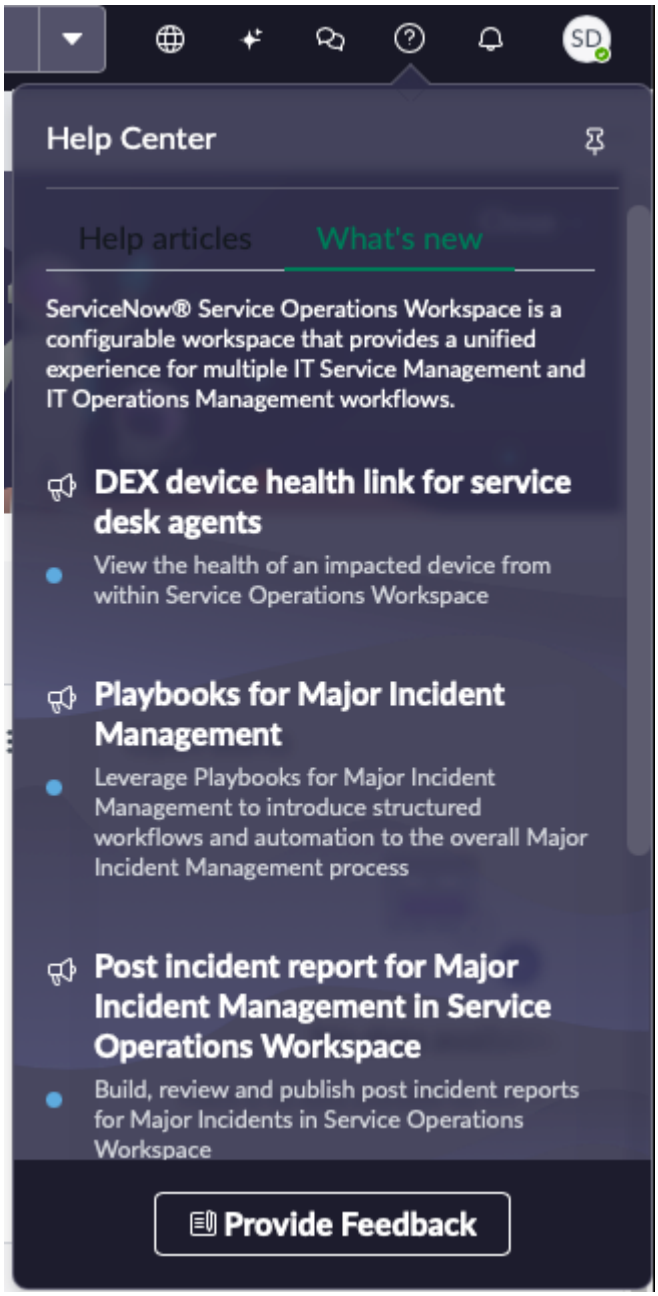
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Em **Tipo** campo, selecione `true | false`.
5. Em **Valor** , selecione falso.
6. Salve a propriedade do sistema.

O que há de novo

. Novidades no Central de ajuda Exibe informações sobre os recursos novos e importantes das aplicações em sua instância, incluindo recursos das versões mais recentes da ServiceNow.



. Novidades a guia é uma ótima maneira de aprender sobre os recursos, quais são os recursos existentes e o que estará disponível para você no upgrade da versão (se não estiver nas versões mais recentes), sem precisar depender do site de documentação. O conteúdo na guia O que há de novo é relevante para cada aplicação da qual a guia é acessada e a função do usuário que acessa o conteúdo.

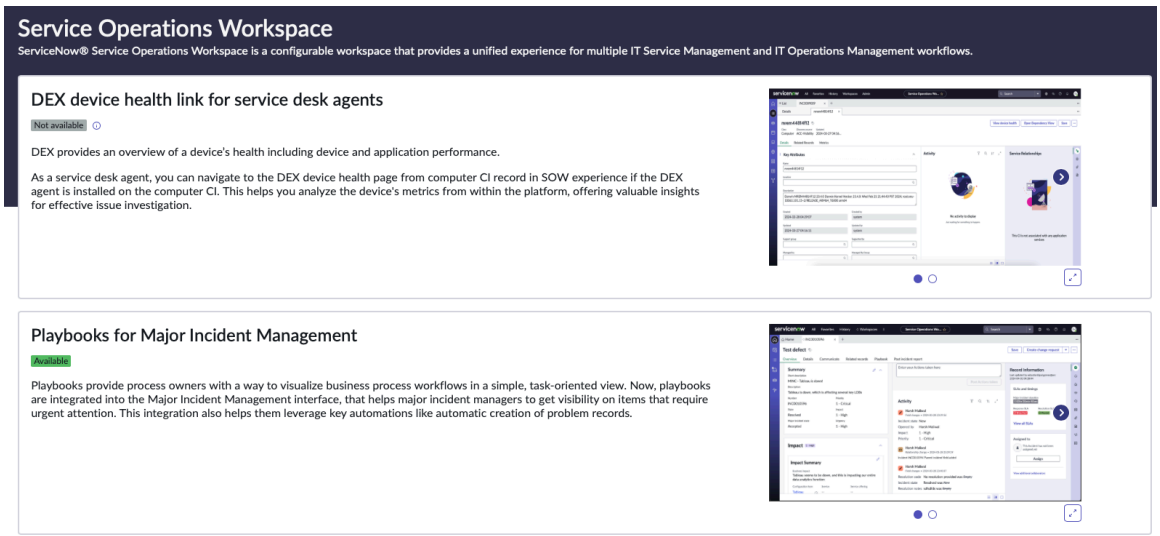
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A partir desta versão, você pode navegar até Novidades em Central de ajuda em todas as experiências. O suporte à configuração para este novo recurso está disponível em páginas clássicas e personalizadas. No entanto, este recurso não é compatível com usuários que não são do Polaris.

Se houver novo conteúdo disponível para você, o. Central de ajuda o botão é indicado. O indicador azul ao lado de um recurso notifica que o conteúdo do recurso é novo e não lido para a aplicação e o usuário em sua instância.

Você pode selecionar um recurso na guia para acessar a página do recurso e obter mais informações, incluindo demonstrações em vídeo e gráficos, se disponíveis. Uma opção Exibir todos os recursos está incluída na parte inferior.



A página de recursos exibe informações sobre todos os novos recursos da aplicação. Os recursos são marcados para notificar você sobre o estado de disponibilidade. Neste exemplo, Configurar a experiência do Construtor de catálogo para editores de item do catálogo é um recurso que não está disponível. Isso pode ser devido a um requisito de upgrade ou porque os plug-ins necessários para o recurso não estão sendo instalados na instância. Para a maioria dos recursos, links são fornecidos para expandir as informações ou navegar até o site de documentação.

Modais de integração

Os modais de integração fornecem uma experiência semelhante a um assistente para apresentar aos usuários novas experiências e aplicações no ServiceNow® Next Experience instância.

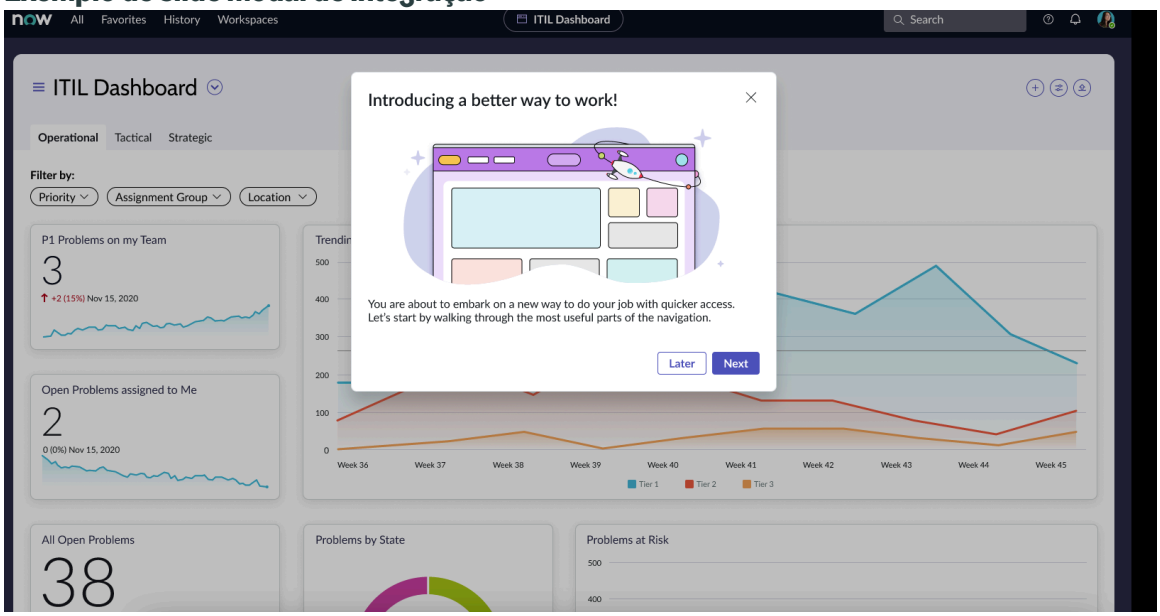
Alguns modais de integração são incluídos por padrão em sua instância, como o modal de integração exibido na primeira vez que você faz login em uma instância com Next Experience habilitado. Você também pode criar seus próprios modais de integração personalizados para introduzir novas experiências e aplicações aos usuários.

Quando você alterna entre temas escuros, claros ou coral da interface do usuário, as imagens nos modais de integração correspondem ao tema da instância escolhida. Isso proporciona uma experiência visualmente coesa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de slide modal de integração



Crie um modal de integração

Crie seus próprios modais de integração para apresentar aos usuários uma nova experiência ou aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de adoção** > **Criar orientação**.
2. Para criar seu modal de integração, faça o seguinte:

   a. No formulário, preencha os campos.

Formulário de orientação

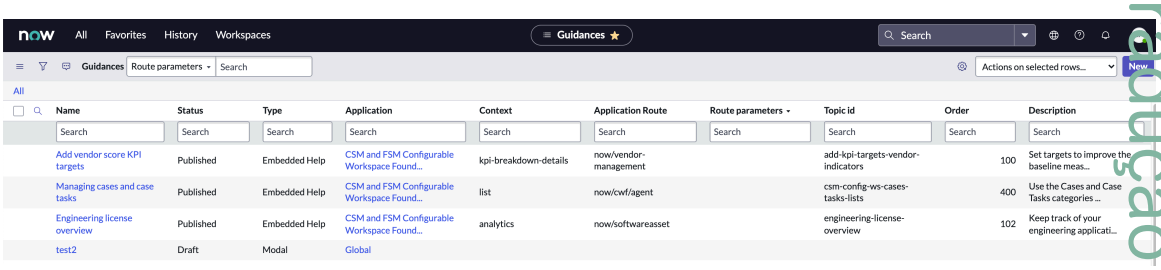
Campo	Descrição
Ordem	Ordem em que a orientação exibe. O número mais baixo é exibido primeiro e o próximo número cronológico segue.
Nome	Nome da experiência de integração.
Tipo	Tipo de orientação que aparece na IU. Selecione **Modal** .
Funções	Funções para esta orientação.
Aplicação	Aplicação para a orientação.
Status	Status da orientação.
Ativo	Selecione para habilitar ou desabilitar a orientação.

   b. Selecione **Enviar**.

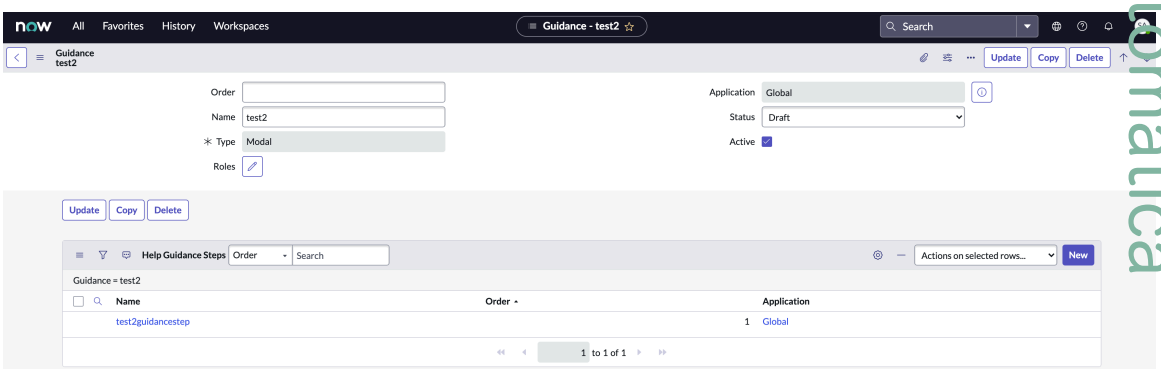
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para iniciar um modal de integração depois de criado, faça o seguinte:
   a. Crie um client script no UIB.
   b. No snippet de código, insira `api.emit('sn_HELP`
   c. Substitua o ID pelo sys_id da orientação modal a ser aberta.
   d. Salve a página.
   e. Selecione **Corpo** No painel esquerdo da página do UIB.
   f. No painel direito, selecione **Eventos** guia.
   g. Em **Eventos expedidos** selecione **Adicionar** .
   h. No nome do evento, adicione `_HELP_GUIDANCE_START_REQUESTED` e dê um nome ao rótulo.
   i. Selecione **Save** (Salvar).
4. Para criar etapas de orientação de ajuda integrada, faça o seguinte:
   a. Selecione sua orientação na lista de orientações.



   b. Na lista relacionada Etapas de orientação da ajuda, selecione **Novo** .



   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Etapa de orientação de ajuda

Campo	Descrição
Nome	Nome da sua orientação.
Layout	Layout selecionado da orientação. ▪ Vídeo ▪ Imagem ▪ Texto

Tradução automática

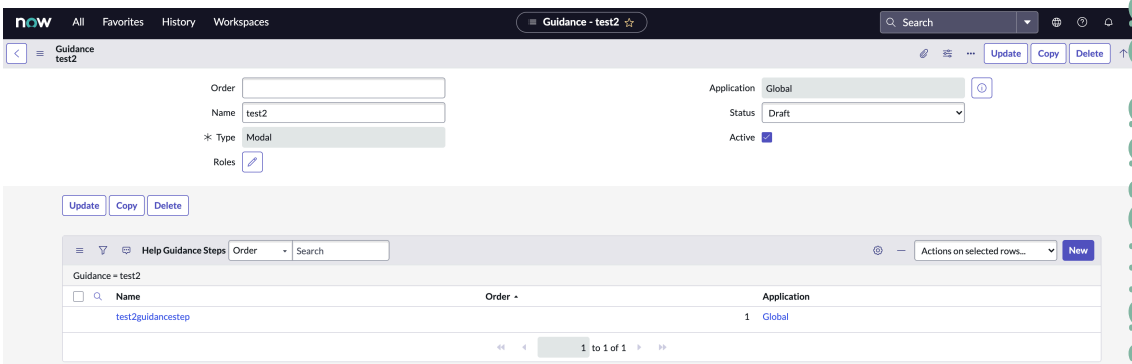
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ Pergunta ▪ Imagem e texto ▪ Imagem e pergunta
Ordem	Ordem em que a orientação exibe. O número mais baixo é exibido primeiro e o próximo número cronológico segue.
Rótulo da ação	Rótulos de botão que permitem que o usuário navegue pelo modal de orientação.
Aplicação	Escopo da aplicação para a orientação. Esta orientação se aplica ao escopo global.
Orientação	A orientação à qual esta Etapa de orientação de ajuda se aplica.

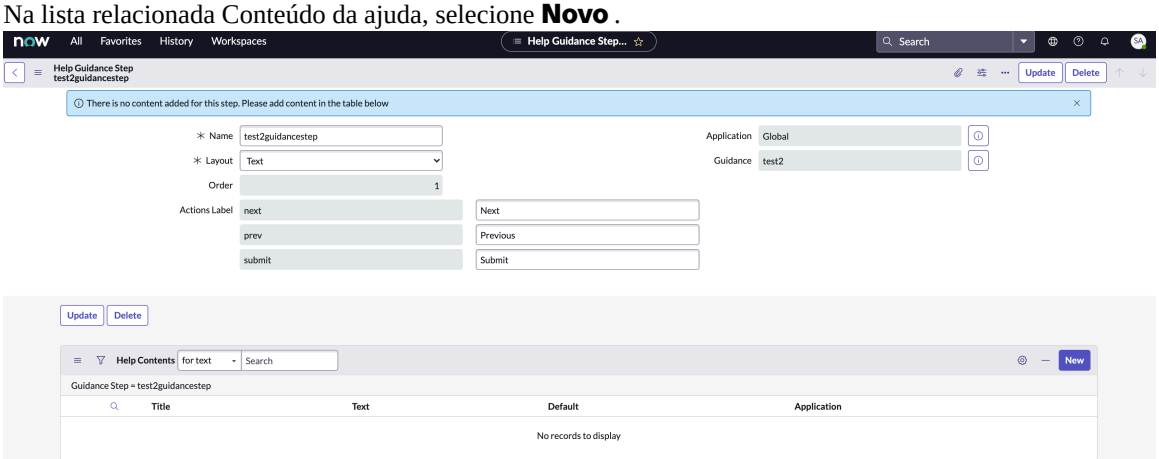
d. Selecione **Enviar**.

5. Para criar conteúdos de ajuda para suas etapas de orientação de ajuda, faça o seguinte:

a. Selecione sua etapa de orientação de ajuda na lista relacionada.



b. Na lista relacionada Conteúdo da ajuda, selecione **Novo** .



c. **Nota:** Os campos de formulário são diferentes para cada tipo de orientação. Consulte o formulário correto para sua orientação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No formulário de texto, preencha os campos.

Formulário de texto de conteúdo de ajuda

Campo	Descrição
Título	Título do conteúdo de ajuda.
Legenda	Legenda exibida no modal do conteúdo de ajuda na IU.
Tipo	Tipo de orientação selecionado.
Aplicação	Escopo da aplicação para a orientação.
Etapa de orientação	Etapa de orientação de ajuda à qual este conteúdo de ajuda está associado. Por exemplo, Introdução/boas-vindas, Menu Todos e Histórico.
Padrão	Conteúdo de ajuda que é o padrão para a etapa de orientação.
Rodapé	Rodapé exibido no modal do conteúdo de ajuda na IU.
Fornecer HTML personalizado	HTML personalizado para seu conteúdo de ajuda.
Texto	Texto exibido no modal do conteúdo de ajuda na IU.

d. Clique em **Enviar**.

e. No formulário de vídeo, preencha os campos.

Formulário de vídeo de conteúdo de ajuda

Campo	Descrição
Título	Título do conteúdo de ajuda.
Legenda	Legenda exibida no modal do conteúdo de ajuda na IU.
Tipo	Tipo de orientação selecionado.
Link de vídeo	O link para o vídeo ser exibido. **Nota:** YouTube e Vimeo são compatíveis.
Aplicação	Escopo da aplicação para a orientação.
Etapa de orientação	Etapa de orientação de ajuda à qual este conteúdo de ajuda está associado. Por exemplo, Introdução/boas-vindas, Menu Todos e Histórico.
Padrão	Conteúdo de ajuda que é o padrão para a etapa de orientação.
Rodapé	Rodapé exibido no modal do conteúdo de ajuda na IU.
Fornecer HTML personalizado	HTML personalizado para seu conteúdo de ajuda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Texto alternativo	Texto alternativo exibido no modal do conteúdo de ajuda na IU.

f. Clique em **Enviar**.

g. No formulário de imagem, preencha os campos.

Formulário de imagem de conteúdo de ajuda

Campo	Descrição
Título	Título do conteúdo de ajuda.
Legenda	Legenda exibida no modal do conteúdo de ajuda na IU.
Tipo	Tipo de orientação selecionado.
Imagem	A imagem selecionada para exibir em sua orientação.
Aplicação	Escopo da aplicação para a orientação.
Etapa de orientação	Etapa de orientação de ajuda à qual este conteúdo de ajuda está associado. Por exemplo, Introdução/boas-vindas, Menu Todos e Histórico.
Padrão	Conteúdo de ajuda que é o padrão para a etapa de orientação.
Rodapé	Rodapé exibido no modal do conteúdo de ajuda na IU.
Fornecer HTML personalizado	HTML personalizado para seu conteúdo de ajuda.
Fornecer link de imagem	O link da imagem é exibido na orientação.
Texto alternativo	Texto alternativo exibido no modal do conteúdo de ajuda na IU.

h. Clique em **Enviar**.

i. No formulário Pergunta, preencha os campos.

Formulário Pergunta de conteúdo de ajuda

Campo	Descrição
Título	Título do conteúdo de ajuda.
Legenda	Legenda exibida no modal do conteúdo de ajuda na IU.
Tipo	Tipo de orientação selecionado.
Aplicação	Escopo da aplicação para a orientação.
Etapa de orientação	Etapa de orientação de ajuda à qual este conteúdo de ajuda está associado. Por exemplo, Introdução/boas-vindas, Menu Todos e Histórico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Padrão	Conteúdo de ajuda que é o padrão para a etapa de orientação.
Rodapé	Rodapé exibido no modal do conteúdo de ajuda na IU.
Fornecer HTML personalizado	HTML personalizado para seu conteúdo de ajuda.

j. Selecione **Enviar**.

k. Selecione **Novo** No campo relacionado Pergunta de ajuda.

Formulário Pergunta de ajuda

Campo	Descrição
Pergunta	O conteúdo da pergunta a ser adicionada à orientação.
Ordem	A ordem da pergunta na orientação.
Variante	A variante da pergunta. ▪ O rádio é selecionado para perguntas com apenas uma resposta. ▪ A caixa de seleção está marcada para perguntas com várias respostas.
Aplicação	Escopo da aplicação para a orientação.
Conteúdo da Ajuda	O conteúdo da Ajuda para o qual a pergunta foi criada.
Obrigatório(a)	A pergunta é Obrigatória quando selecionada.

l. Selecione **Novo** No campo relacionado Respostas de ajuda para criar respostas.

Formulário de resposta de ajuda

Campo	Descrição
Rótulo	O rótulo da resposta.
Valor	O valor da resposta.
Ordem	A ordem da resposta.
Aplicação	Escopo da aplicação para a orientação.
Pergunta	A pergunta para a qual a resposta foi criada.

m. Selecione **Enviar**.

6. Crie qualquer orientação adicional que você deseja criar sua experiência de integração.
7. Ao terminar de criar sua orientação de integração, confirme se o status da orientação está definido como **Publicado** No formulário Orientação.
8. No formulário Orientação, selecione **Atualização** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar um modal de integração

Inicie um modal de integração que você criou em sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Para iniciar um modal de integração depois de criado, faça o seguinte:
2. Crie um client script no UIB.
3. Em Snippet de código, insira `api.emit('sn_HELP`
4. Substitua o ID pelo sys_id da orientação modal a ser aberta.
5. Salve a página.
6. Selecione **Corpo** No painel esquerdo da página do UIB.
7. No painel direito, selecione **Eventos** guia.
8. Em **Eventos expedidos** selecione **Adicionar** .
9. No nome do evento, adicione `_HELP_GUIDANCE_START_REQUESTED` e dê um nome ao rótulo.
10. Selecione **Save** (Salvar).

Edite o modal de integração padrão

Edite o modal de integração padrão para personalizar o conteúdo para seus usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de adoção** > **Todas as orientações**.
2. Na lista Orientação, selecione **Integração** .
3. Na lista relacionada Orientação, selecione a entrada da lista de orientação que corresponde ao slide de integração que você deseja editar.
   As entradas da lista incluem **Introdução/boas-vindas** , **Fixação** , **Menu Todos** , **Menu Favoritos** , **Histórico** e **Cápsula da aplicação** .
4. No formulário, edite os campos.

Etapa de orientação da ajuda

Campo	Descrição
Nome	Nome da orientação.
Layout	Layout selecionado da orientação.
Ordem	Ordem em que a orientação exibe. O número mais baixo é exibido primeiro e o próximo número cronológico segue.
Rótulo da ação	Rótulos de botão que permitem que o usuário navegue pelo modal de orientação.
Aplicação	Aplicação para a orientação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Orientação	A orientação à qual esta Etapa de orientação de ajuda se aplica.

5. Na lista relacionada Conteúdo da ajuda, selecione a entrada de lista associada à orientação.
   Por exemplo, **Pule entre as coisas com facilidade** Para a orientação Histórico e **Tudo que você precisa está bem aqui** Para a orientação do menu Todos.
6. No formulário, edite os campos.

Formulário de conteúdo de ajuda

Campo	Descrição
Título	Título do conteúdo de ajuda.
Legenda	Legenda exibida no modal do conteúdo de ajuda na IU.
Tipo	Tipo de orientação selecionado.
Aplicação	Aplicação para a orientação.
Etapa de orientação	Etapa de orientação de ajuda à qual este conteúdo de ajuda está associado. Por exemplo, Introdução/boas-vindas, Menu Todos e Histórico.
Padrão	O conteúdo da Ajuda é selecionado como padrão.
Rodapé	Rodapé exibido no modal do conteúdo de ajuda na IU.
Fornecer HTML personalizado	Selecione para inserir HTML personalizado no conteúdo da ajuda.
Texto	Texto exibido no modal do conteúdo de ajuda na IU.

7. Selecione **Atualizar**.

Configuração assistida

Configuração assistida é o suporte ao produto que organiza as atividades de configuração em categorias. Usar Configuração assistida para percorrer a configuração inicial de qualquer produto ou aplicação que forneça um Configuração assistida módulo.

Configuração assistida organiza as atividades de configuração em categorias. Cada categoria fornece informações, como orientações para planejamento, etapas de pré-configuração e links para conteúdos de ajuda úteis. As categorias também fornecem um conjunto de links para as páginas da instância em que realiza a configuração.

Página inicial do Configuração assistida

. Configuração assistida a página inicial contém uma visão geral dos tipos de configuração do Configuração assistida. Você pode selecionar Configuração assistida digite e. **Continuar** para iniciar o. Configuração assistida e iniciar a configuração.

Recursos compatíveis com Configuração assistida:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Página Categorias
- Página de tarefa
- Outros recursos

Suporte a várias execuções em Configuração assistida

É importante observar que Configuração assistida o construtor e o player oferecem suporte a várias execuções ou execução de tarefas. Você pode alternar entre os dois tipos de execução, único e múltiplo. Você pode ignorar a página de criação de execução e carregar sua configuração padrão com cada execução ao selecionar Execução múltipla na página de configuração.

Criar Configuração assistida

Crie um Configuração assistida para ajudar os usuários a planejar a implantação de um produto e executar as configurações básicas para entrar em operação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_help_setup_admin ou sn_help_setup_player

. Configuração assistida o builder é compatível com o Designer de automação de processos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de adoção** > **Configuração assistida**.
2. Selecione **Crie suas configurações guiadas** guia.
3. Selecione **Criar novo**.
4. Selecione **Começar**.
5. Preencha o formulário.

Apresente o. Configuração assistida formulário

Campo	Definição
Nome	O nome da sua configuração assistida.
Descrição	Descreva a finalidade desta configuração assistida.
Funções de usuário	Funções necessárias para acessar a configuração assistida.

6. Selecione **Continuar**.
7. Para adicionar uma fase ao seu Configuração assistida, selecione **Exibição do quadro** faça o seguinte:

   a. Selecione **Adicionar fase** .

   b. Preencha o formulário.

   - Rótulo
   - Descrição
   - Regra de início

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

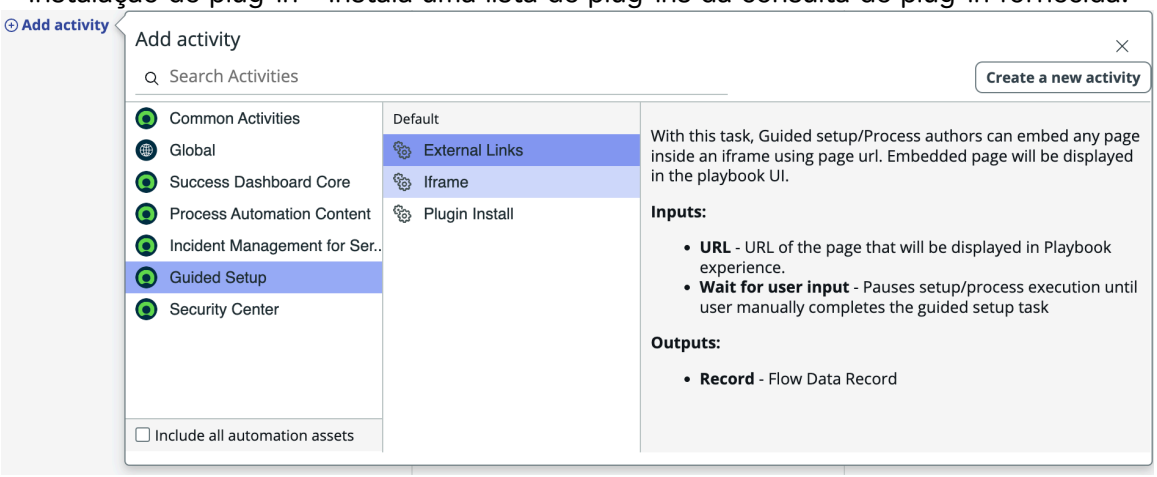
- Quando o processo é iniciado
- Após fases específicas

c. Selecione **Salvar e fechar**.

d. Depois de criar suas fases, selecione **Adicionar atividade** .

e. Selecione **Configuração assistida** e uma das seguintes atividades:

- Links externos - Mostra uma lista de links externos, como documentos e vídeos, na IU do Playbook.
- IFrame - Incorpore qualquer página em um iframe usando um url de página.
- Instalação de plug-in - Instala uma lista de plug-ins da consulta de plug-in fornecida.



f. Preencha o formulário.

g. Na guia Detalhes, preencha

- Rótulo
- Descrição
- Regra de Início
- Selecione **Mostrar opções adicionais**
  - Ordem de exibição do playbook
  - Iniciar com atraso
  - Executar condição
  - Regras de reinicialização

h. Na guia Automação, preencha

- Para atividade IFrame: Adicionar URL
- Para atividade Links externos: Adicionar links externos
- Para a atividade Instalação de plug-in: Adicionar consulta de plug-in
- selecione **Mostrar opções adicionais**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atribuição a
- Grupo de atribuição
- Aguardar entrada do usuário

i. Opcional: Na guia Layout de IU, preencha

- Selecione **Mostrar opções adicionais**
- associated_table
- associated_record
- experience_status_table
- experience_status_record
- título
- descrição
- ícones
- rodapé
- slogan

j. Selecione **Salvar e fechar**.

k. Selecione **Ativar** e então **Finalizar** ao concluir a configuração de suas fases.

l. Marque a caixa de seleção e. **Continuar** .

m. Crie uma check-list de pré-configuração opcional e selecione **Finalizar** .
Por exemplo:

- Imagem do cabeçalho
- Descrição da empresa
- Logotipo da empresa

8. Para excluir uma fase ou atividade, faça o seguinte:

a. Para excluir uma fase, selecione o menu Mais ações no seu palco.

- Configurar fase
- Adicionar fase antes de
- Adicionar fase após
- Excluir estágio

b. Para excluir uma atividade, selecione o menu Mais ações em uma atividade.

- Configurar atividade
- Configurar subfluxo no Flow Designer
- Mover atividade
- Excluir atividade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Domain Separation e Configuração assistida

A separação de domínio é compatível com Configuração assistida. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Pontos principais

Há alguns pontos importantes a serem observados com o suporte à Domain Separation.

- Configuração assistida o player pode exibir a nova execução da configuração assistida para cada domínio.
- Criação e atualização de Configuração assistidaé permitido somente no escopo de domínio global. Isso requer funções de construtor.

  A migração de configurações existentes é iniciada somente no escopo global.

  O status das configurações em andamento é mostrado como aplicável aos escopos do domínio.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Tours guiados

ServiceNow®Tours guiados passo a passo interativos projetados para ajudar os usuários a navegar pelos recursos e processos da plataforma. Eles são úteis para integrar novos usuários, treinar novos recursos e fornecer assistência com tarefas específicas.

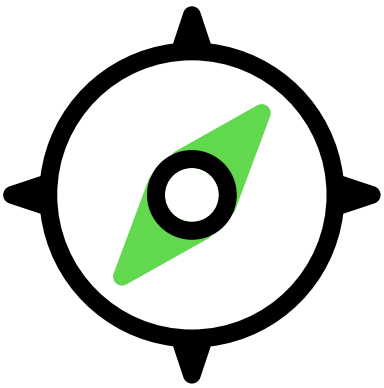
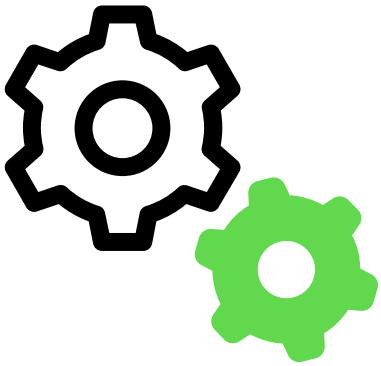
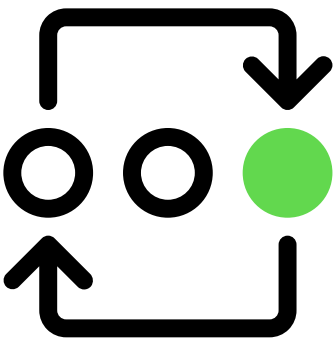
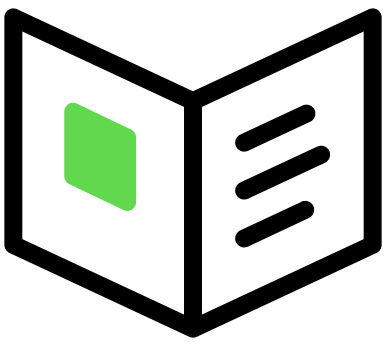
Um tour guiado de amostra e instruções sobre como criar um tour guiado.

Assista a este vídeo de cinco minutos para saber mais sobre como criar Tours guiados que ajudam os usuários a aprender como executar tarefas no ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar  Conheça os principais recursos e benefícios dos Tours guiados.	Configurar  Habilite, crie, modifique e personalize os Tours guiados.	
Usando  Use os Tours guiados para treinar e integrar usuários.	Referência  Obtenha mais informações sobre os Tours Guiados.	

Soluções alternativas

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Tours guiados

Descubra os componentes de Tours guiados e aprenda a criar e utilizar tours guiados para familiarizar os novos usuários com os recursos e processos do ServiceNow AI Platform®.

Conheça Tours guiados

ServiceNow® Tours guiados são guias interativos projetados para ajudar os usuários a explorar os recursos e processos do ServiceNow AI Platform®. Duas personas principais estão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

envolvidas: O Administrador (ou designer) e o Usuário (ou jogador). Os administradores criam os tours guiados, que os usuários utilizam para entender os recursos e os processos da plataforma.

Os tours são projetados para operar dentro do ServiceNow® Interface do usuário, que inclui a IU padrão, Espaço, Portal de serviços E IU personalizada.

Cada tour pode consistir em etapas em que os usuários podem ler informações ou participar de experiências interativas. Por exemplo, o. "Explorar a página inicial do Portal de serviços" o tour destaca os recursos do Portal de serviços. enquanto "Criar um incidente em espaços de trabalho" o tour orienta os usuários pelo processo de criação de um incidente, resultando na adição de um novo registro à lista de incidentes.

Baseado em função Tours guiados experiência

Os administradores (ou designers) criam tours guiados envolventes que capacitam os usuários (ou jogadores) a explorar os recursos e processos do ServiceNow AI Platform®. Escolha sua navegação com base em sua função para obter a melhor experiência.

Navegação baseada em função

Administrador	Usuário
Designer de tours guiados	Iniciar um tour guiado
Plano Tours guiados	
Habilitar Tours guiados	
Criar Tours guiados	
Editar Tours guiados	
Testar Tours guiados	
(Opcional) Configurar inicialização automática de Tours guiados	
(Opcional) Domain Separation e Tours guiados	
(Opcional) Atribuir uma exibição a. Tours guiados	
(Opcional) Caso de uso do Designer de tour guiado	
Painel de Tours guiados	

Designer de tours guiados

. Designer de tours guiadosé uma ferramenta para criar instruções passo a passo interativas que orientam os usuários pelo ServiceNow AI Platform®.

Designer de tours guiados(GTD) é um recurso padrão fornecido por padrão, com Tours guiados para qualquer unidade de negócios.

Administradores atribuídos à função de administrador de tour guiado (*guided_tour_admin*Use o GTD para projetar tours guiados. Essas instruções integradas e avisos visuais oferecem aos usuários orientações claras para navegar com eficácia em formulários, aplicações e portais on-line.

Principal recurso do GTD

Interface de arrastar e soltar sem código

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O GTD simplifica a criação de tours com uma interface intuitiva que o torna acessível a usuários sem habilidades de codificação.

Tours baseados em função

Os administradores podem criar tours personalizados para funções de usuário específicas, garantindo que os usuários vejam somente informações relevantes para eles.

Tours sob demanda e inicialização automática

Os administradores podem configurar o tour para iniciar automaticamente e os usuários podem acessar tours sempre que precisarem deles.

Informações do tour

A análise no uso do tour permite que os administradores rastreiem a eficácia e façam as melhorias necessárias.

Benefícios do GTD

Integração mais rápida

Tours guiados ajude os novos usuários a aprender rapidamente como navegar e usar o. ServiceNow AI Platform®.

Casos de suporte reduzidos

Instruções e orientações claras reduzem a probabilidade de os usuários precisarem de ajuda com tarefas básicas.

Maior produtividade

Os usuários podem localizar facilmente o que precisam e concluir tarefas com eficiência.

Componentes do GTD

Saiba mais sobre Tours guiados componentes.

Tours guiados são compostos pelos seguintes componentes que funcionam como blocos de construção para os tours que você cria.

Tours guiados componentes

Componente	Descrição
Introdução	A introdução descreve as etapas no tour guiado e descreve o marco que você atinge quando todas as ações são concluídas.
Etapa	Um componente discreto de um tour guiado que indica uma sequência. Uma etapa pode fornecer uma definição, uma instrução ou ambas.
Texto Explicativo	O texto explicativo fornece a definição e as instruções para a etapa do tour atual, incluindo orientação para passar para a próxima etapa. Destaca o elemento relevante e fornece instruções passo a passo para navegar em ServiceNow® interface do usuário. Você pode posicionar textos explicativos em qualquer lugar da interface do usuário para fornecer contexto adicional ou instruções relacionadas à tarefa. Há várias opções de exibição para os textos explicativos, incluindo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tours guiados componentes

Componente	Descrição
	• Acima • Abaixo • À esquerda • À direita Você pode personalizar o. Portal de serviços cores de texto explicativo do tour guiado. Para obter mais informações, consulte Cor do texto explicativo do Tour guiado.
Elemento	Os componentes específicos aos quais o tour se refere, como registros de banco de dados ou componentes de página. Os elementos exigem formatação para que o tour possa ser vinculado a eles.
Gatilho	Gatilhos são ações que você executa para avançar o tour para a próxima etapa. Os gatilhos incluem pressionar a tecla Enter, selecionar ou clicar com o botão direito do mouse em um elemento de IU ou selecionar um **Próximo** botão no texto explicativo. Para obter mais informações, consulte Gatilhos do GTD.
Conclusão	Uma conclusão indicando que o tour está concluído. É uma ótima oportunidade para incentivar os usuários a explorar outros tours ou fornecer informações de acompanhamento sobre o que fazer a seguir.

Gatilhos do GTD

Gatilhos são ações que você executa para mover o tour para a próxima etapa. Cada texto explicativo em uma etapa de tour guiado tem um gatilho específico que ativa a etapa subsequente. Você define o gatilho para cada texto explicativo e somente gatilhos relevantes aparecem com base no elemento de IU referenciado pelo texto explicativo.

Gatilhos de tour guiado

Ação	Descrição
Botão Avançar	O texto explicativo inclui um **Próximo** botão que o usuário pode selecionar para passar para a próxima etapa. Este recurso é útil nas seguintes situações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gatilhos de tour guiado

Ação	Descrição
	• Quando o texto explicativo descreve o elemento para o qual ele está apontando, permitindo que o usuário prossiga sem precisar selecionar elementos de IU. • Ao inserir informações em um campo de seletor de referência ou data. Os usuários podem usar a função de pesquisa, inserir dados manualmente ou selecioná-los em uma lista. Eles podem prosseguir depois de concluir a entrada necessária para a etapa.
Clique no elemento	O tour avança para a próxima etapa quando o elemento de destino é selecionado. Para obter mais informações sobre como exibir uma etapa em uma página diferente depois que os usuários clicam em um link, consulte Como mostrar uma etapa em uma página diferente depois que o usuário clicou em um link (KB0725875) .
Passe o mouse sobre o elemento	O tour avança para a próxima etapa quando o usuário passa o mouse sobre o elemento.
Clique com o botão direito do mouse no elemento	O tour passa para a próxima etapa quando o elemento indicado pelo texto explicativo é clicado com o botão direito do mouse.
Pressione a tecla Enter	Quando o usuário pressiona a tecla Enter, o tour prossegue para a próxima etapa. Esta ação confirma que o usuário enviou entrada, como em uma caixa de texto.
Valor do elemento de mudança	O tour avança para a próxima etapa quando o usuário insere ou seleciona um valor em um campo e clica fora dele.
Pressione qualquer tecla	O tour avança para a próxima etapa quando o usuário pressiona qualquer tecla.
Selecionar	O tour prossegue para a próxima etapa quando o usuário seleciona uma opção no menu suspenso.
Clique duas vezes	O tour passa para a próxima etapa quando o usuário clica duas vezes em um elemento.

Interface GTD

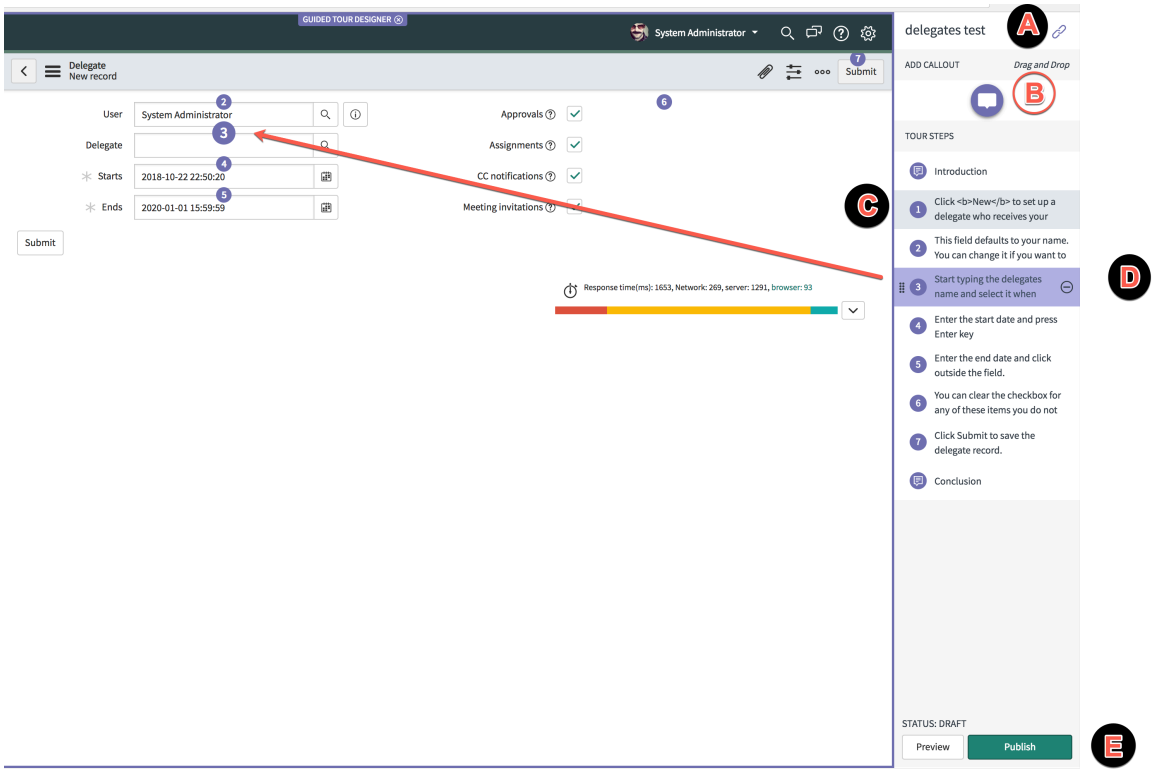
. Designer de tours guiados(GTD) fornece uma maneira fácil de criar tours guiados. Você pode arrastar facilmente um texto explicativo para o elemento que deseja realçar e inserir instruções para cada etapa, junto com o gatilho correspondente. Ao adicionar etapas, você tem a opção de testá-las e modificá-las conforme necessário.

O GTD tem os seguintes recursos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interface GTD



(A) Ações de tour guiado

Compartilhe seu rascunho ou tour publicado com seus colegas internos para revisão selecionando o ícone Copiar URL e copiando o link.

Textos explicativos (B)

Crie etapas de tour guiado arrastando e soltando os textos explicativos para a posição desejada no elemento de página.

Certifique-se de que o ponteiro do texto explicativo toque no elemento ao qual você pretende atribuí-lo.

Nota: Os textos explicativos do tour guiado não funcionam em elementos da interface do usuário criados com a tecnologia sísmica. Além disso, o recurso Pesquisa com IA usa tecnologia sísmica.

(C) Etapas

Exiba uma etapa na exibição atual passando o mouse sobre ela.

Se a etapa for de uma página anterior, será exibida uma mensagem informando **Exibição atual não encontrada** . Neste exemplo, a primeira etapa não está visível na exibição atual. Para acessar esta etapa, selecione a seta Voltar no canto superior esquerdo para abrir a exibição de lista, onde a etapa está localizada.

Nota: Cada etapa deve se concentrar em apenas uma interação com um campo ou objeto. Evite incluir várias interações em uma única etapa.

(D) Interação de etapa

Quando você passa o mouse sobre uma etapa, o número correspondente na página se torna grande.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Edite o texto de uma etapa específica escolhendo essa etapa e selecionando o ícone de edição  . Em seguida, no formatador HTML de conteúdo, faça as mudanças e selecione **Salvar** .

Remova uma etapa selecionando-a na lista e, em seguida, selecionando o ícone de exclusão (-).

Reorganize as etapas arrastando-as e soltando-as nas posições apropriadas.

Se você vincular acidentalmente uma etapa ao elemento errado, exclua-a. Em seguida, crie uma nova etapa com os detalhes corretos e reposicione-a adequadamente.

Edite um gatilho selecionando a etapa, escolhendo uma opção na lista Escolher ação e selecionando **Salvar** .

(E) Botões de ação de tour

Selecione **Visualização** a qualquer momento para testar e revisar suas etapas.

Selecione **Publicar** para tornar seu tour guiado visível para os usuários.

Selecione **Sair** Para fechar o GTD. A guia ou janela do navegador é fechada e as mudanças feitas são salvas automaticamente.

Selecione **Reproduzir** Para abrir a instância e a página de IU designada em uma nova guia ou janela do navegador e prosseguir pelas etapas. Ao terminar, feche a guia ou a janela para retornar ao GTD.

Fluxo de trabalho do GTD

Saiba mais sobre as etapas primárias para criar um tour guiado.

Com Designer de tours guiados, você pode criar tours guiados sem esforço. As etapas primárias são as seguintes:

Definir escopo

Para começar, acesse Designer de tours guiados. Especifique o nome do tour, o tipo (por exemplo, Espaço, Portal de serviços, página inicial e as funções de usuário relevantes.

Adicionar etapas

Use a interface de arrastar e soltar para incorporar textos explicativos, instruções e gatilhos para elementos de página específicos.

Teste e refine

Teste o tour durante o desenvolvimento para identificar e implementar as mudanças necessárias para uma experiência do usuário eficaz.

Publique o tour

Depois que o tour for finalizado, publique-o.

Limitações do GTD

Saiba mais sobre a limitação do Designer de tours guiados.

No momento, o GTD não é compatível com as seguintes áreas.

IU de formulários e listas padrão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Flow Designer
- Espaço do agente
- Janelas pop-up
- Connect Bate-papo e Ajuda integrada no painel deslizante do GTD
- Selecionar2 elementos
- Elementos SVG
- Marcadores personalizados
- Páginas de IU padrão que têm elementos de IU personalizados, como pesquisa contextual.

Portal de serviços

- Portal de serviços Páginas que contêm IFRAMES
- O Editor de identidade visual do Portal de serviços, que também contém IFRAMES
- Selecionar2 elementos
- Elementos SVG
- Marcadores personalizados
- Componentes sísmicos (sombra dom).

  Por exemplo: sn-search-combbox - Caixa de pesquisa com IA, sn-search-results-container - Resultados da pesquisa com IA.

- Tours quando carregados na IU do Next Experience.

Espaço

- Somente as seguintes experiências de shell da aplicação são compatíveis:
  - Shell do app de trilha
  - Shell da aplicação de navegação unificada do ACE
  - Shell da aplicação do espaço
  - Shell da aplicação personalizada
- Experiências com um shell de app vazio não são compatíveis.
- Os tours que começam em um shell de app personalizado e vão para o shell do app Polaris não são compatíveis.
- Não é recomendado criar tours em espaços em UI16
- Variantes
- Chamadas dentro de iframes em um espaço
- Tours guiados Que começam em uma IU ou espaço padrão e vão para um portal de serviços
- Tours guiados são compatíveis somente em uma página, se um link for aberto em uma nova guia, o tour não continuará

Nota: Os administradores devem adicionar a ação correta para o texto explicativo nos elementos que podem ser abertos em uma nova guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tours guiados não são compatíveis com a exibição para celular
- Textos explicativos em elementos dentro de componentes de visualização ou widgets PAR

Limitações técnicas

- Elementos que são carregados no DOM rolando o efeito da página Tours guiados. O administrador deve informar o usuário para rolar ainda mais quando o formulário estiver presente.
- Se não houver ação de clique nos elementos selecionáveis durante a criação do tour, coloque o texto explicativo no elemento primário.

Configurar Tours guiados

As configurações de tour guiado permitem habilitar, criar, modificar e personalizar tours, bem como configurá-los para iniciar automaticamente e personalizar a experiência do tour.

Plano Tours guiados

O planejamento é essencial antes de inserir um tour guiado no sistema. Crie uma descrição e inclua quaisquer suposições para ajudá-lo durante a criação do tour.

Planejando um tour guiado

Antes de descrever um tour guiado, considere estes fatores:

Finalidade do tour

Decida se deseja criar um tour que descreva uma interface do usuário ou um que ajude os usuários a concluir uma tarefa. Conduza pesquisas e divida o objetivo principal em etapas claras e gerenciáveis.

Acessibilidade do tour

Habilite o tour em seu sistema de produção para ajudar os usuários a executar tarefas de rotina, como solicitar no Catálogo de serviços ou criar incidentes. Se o seu objetivo é treinar os usuários a explorar essas tarefas sem criar registros reais, forneça o tour em seu sistema de não produção.

Nome do tour

Escolha um nome de tour exclusivo e intuitivo que indique claramente sua finalidade, como "Criar um novo incidente" ou "Revisar a lista de incidentes".

Personalize as instruções para que cada usuário crie um registro exclusivo. Por exemplo, se o tour instruir os usuários sobre como criar um grupo chamado "Instalações", você poderá evitar erros de nomes duplicados para os usuários subsequentes solicitando-os em um texto explicativo para atribuir um valor exclusivo ao campo Nome do grupo.

Conhecimento do usuário sobre a tarefa

Nem todos os usuários que fazem o tour têm o mesmo nível de conhecimento. Avalie as informações necessárias para garantir que os participantes compreendam o conteúdo desde o início.

Ao planejar seu tour, considere abordar as seguintes perguntas adicionais:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em que página o tour deve começar?
- Que etapas são importantes para atingir o objetivo?
- Como um usuário deve navegar de uma etapa para a outra?

Selecionando gatilhos

Gatilhos são ações que você executa para mover o tour para a próxima etapa. Cada texto explicativo em uma etapa de tour guiado tem um gatilho específico que ativa a etapa subsequente. Você define o gatilho para cada texto explicativo e somente gatilhos relevantes aparecem com base no elemento de IU referenciado pelo texto explicativo.

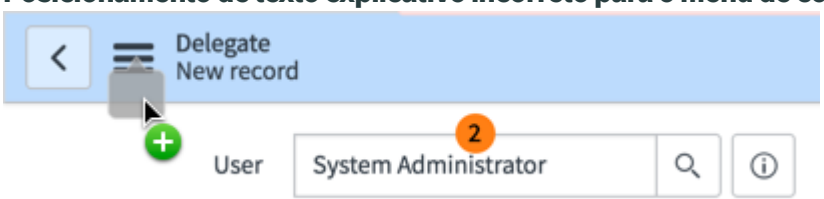
Para obter mais informações, consulte Gatilhos do GTD.

Usando textos explicativos

Você deve colocar um texto explicativo em cima de um elemento para interagir com ele. O elemento é realçado em azul quando é selecionado como destino.

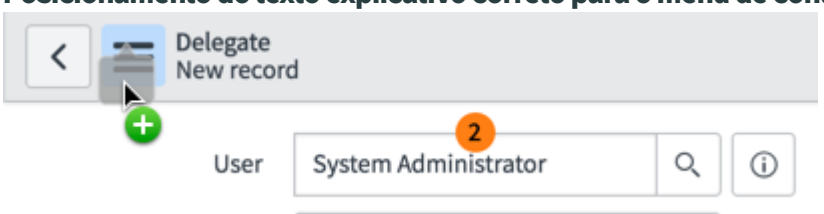
No exemplo a seguir, parece que o texto explicativo está apontando para o ícone do menu de contexto, mas observe que a barra de cabeçalho está realçada em azul.

Posicionamento de texto explicativo incorreto para o menu de contexto



Este exemplo descreve o posicionamento correto do texto explicativo do menu de contexto. Observe que o ícone do menu de contexto está realçado em azul.

Posicionamento do texto explicativo correto para o menu de contexto



As dicas a seguir também podem ser úteis:

- Ao colocar um texto explicativo em um formulário que contém guias, considere que um usuário pode não ter a guia aberta para exibição. Crie um novo texto explicativo que instrua o usuário a primeiro abrir a guia antes de prosseguir com o restante do tour.
- Ao adicionar textos explicativos a campos com conteúdo dinâmico, mantenha-os mínimos. Se os usuários não conseguirem localizar o elemento de tour associado devido a uma atualização de página atrasada, o tour poderá terminar inesperadamente.
- Ao orientar um usuário por janelas pop-up, adicione seu texto explicativo à página de origem no ícone pop-up ou próximo dele. Nas instruções do texto explicativo, Oriente o usuário pelas etapas previstas para a janela pop-up, porque textos explicativos não podem ser adicionados à janela pop-up.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Embora a cor de um texto explicativo seja estática na IU da plataforma padrão, você pode personalizar textos explicativos em Portal de serviços. Considere usar esse recurso para garantir uma aparência consistente entre seus textos explicativos e seus Portal de serviços páginas.

Iniciar seu tour automaticamente

Iniciar um tour automaticamente se você quiser que os usuários façam o tour na primeira visita à página.

Você pode optar por iniciar vários tours automaticamente a partir de uma única página inicial. Você pode definir a ordem de inicialização automática para que os usuários iniciem o segundo tour na segunda visita de página, o terceiro tour na terceira visita de página e assim por diante. Use esta opção se quiser começar com um tour introdutório e adicionar tours de acompanhamento mais complexos ou focados.

Habilitar Tours guiados

Habilitar tours guiados para IU da plataforma padrão, Espaço, Portal de serviços E IU personalizada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list` E pressione a tecla Enter.
2. Na lista Propriedades do sistema, encontre as seguintes propriedades e certifique-se de que seus valores estejam definidos como **Verdadeiro** .

Propriedade	Descrição
com.snc.guided_tours.standard_ui.enable	Permite que tours guiados em sua instância sejam executados na IU da plataforma padrão e. Espaço.
com.snc.guided_tours.sp.enable	Permite que tours guiados em sua instância sejam executados em Portal de serviços páginas.
com.snc.guided_tours.custom_ui.enable	Permite que tours guiados em sua instância sejam executados nas páginas de IU personalizadas.

3. Se os valores das propriedades do sistema não estiverem definidos como verdadeiros, altere-os para **Verdadeiro** .

Resultado

Você pode criar, atualizar e reproduzir tours guiados no ServiceNow® interface do usuário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- . Designer de tours guiados só está disponível em IU principal. O designer não é compatível com UI15. Para obter informações sobre como ativar o. IU principal plug-in, consulte Ativar IU principal .

- Tours guiados são compatíveis com Next Experience páginas, como Espaço Ou páginas configuradas no Construtor de IU usando Next Experience Estrutura de IU.

  Defina o valor da propriedade do sistema `com.snc.guided_tours.standard_ui.enable` . **Verdadeiro** para habilitar Tours guiados em Next Experience. Os cenários a seguir ainda são compatíveis com Next Experience habilitado:

  - Criando e executando novos ou existentes Tours guiados No ambiente clássico (incluindo listas e formulários).
  - Criando e executando novos ou existentes Tours guiados para um Portal de serviços.
  - Criando novo Tours guiados Para menus de Navegação unificada (como **Todos** ou **Favoritos**).

  Para obter mais informações, consulte Next Experience

Criar Tours guiados

Depois de descrever o tour guiado, use Designer de tours guiados(GTD) para inserir as etapas usando textos explicativos e gatilhos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Guided_tour_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa ilustra como criar um tour guiado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de Tour Guiado** > **Criar Tour**.
2. Insira as seguintes informações no formulário:

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para o tour que descreva o que o usuário realiza ao concluir o tour.
Tipo de Tour	Selecione: ○ **IU padrão** para tours que começam no conteúdo da plataforma do sistema, como uma lista ou um formulário. ○ **Portal de serviços** Para tours que começam em uma página do Portal de serviços. **Nota:** Ao selecionar **Portal de serviços** . **Portal** Aparece, em que você escolhe um registro na tabela Portais de serviço. ○ **IU personalizada** Para tours que começam na página de IU personalizada. ○ **Espaços de trabalho** Para tours que começam em uma página do Espaço.

Tradução automática

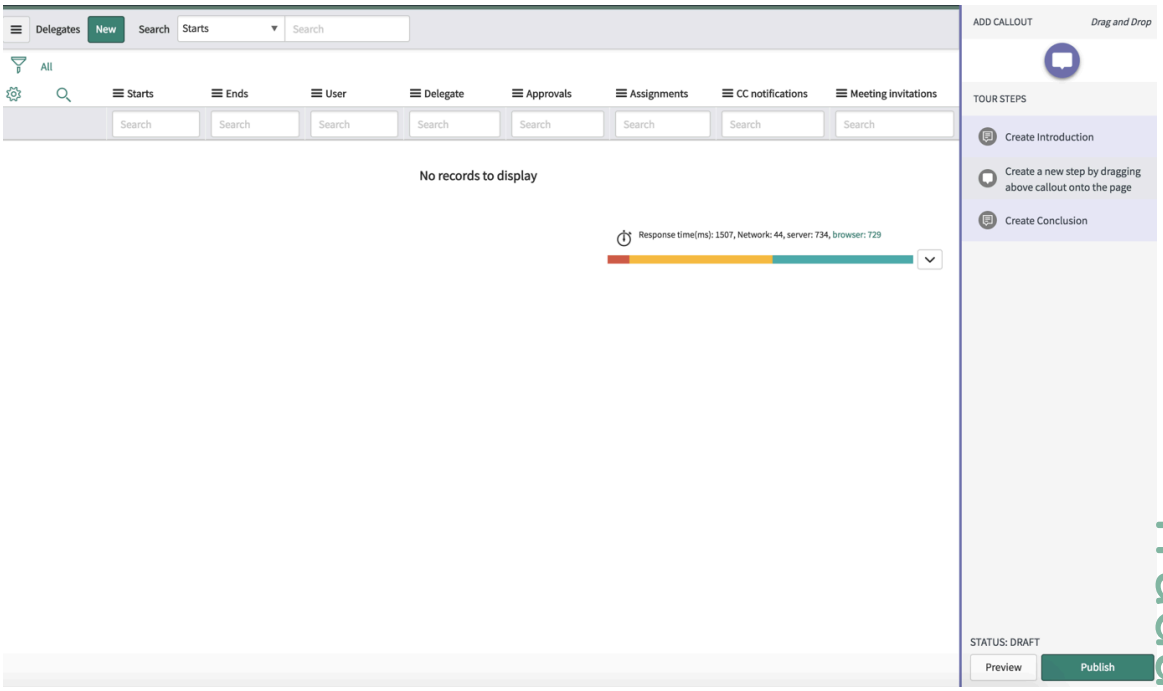
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Página inicial	Selecione a página em que o tour começa: ◦ Se o seu tipo de tour for IU padrão, suas opções incluirão páginas que mostram listas e formulários. ◦ Se o seu tipo de tour for Portal de serviços suas opções incluem Portal de serviços páginas. **Nota:** No sistema de base, você só pode iniciar tours de páginas que usam o Menu de cabeçalho SP. Os tours iniciados manualmente não são exibidos em páginas com menus de cabeçalho personalizados. ◦ Se o seu tipo de tour for IU personalizada, suas escolhas incluirão páginas que mostram páginas de IU personalizadas. ◦ Se o seu tipo de tour for Espaço, Suas escolhas incluem páginas que mostram páginas de espaços de trabalho. Você pode selecionar a página de duas maneiras: ▪ Colar URL: Você pode copiar o URL da página do espaço e colá-lo. Se o URL não for uma experiência válida, o. **Criar Tour** o botão não está habilitado. ▪ Seleção manual: Você pode selecionar a página no menu suspenso inserindo o nome da página. **Nota:** Se a página selecionada contiver parâmetros, você deverá mencionar os valores dos parâmetros. Se você quiser que o tour seja aplicado à mesma página sem parâmetros exatos, configure os parâmetros da página como dinâmicos. Você pode começar a inserir o nome da página de IU para mostrar uma lista de páginas correspondentes e selecioná-lo na lista. **Nota:** Em alguns casos, navegar até formulários e listas padrão ao criar tours personalizados pode não funcionar conforme o esperado. Nesses casos, você pode escolher a solução alternativa a seguir para criar o tour de IU personalizado: **a.** Crie um tour do tipo de IU padrão em qualquer página, idealmente na página inicial. **b.** Ir para propriedade do sistema - com.snc.guided_tours.páginas iniciais e adicione o nome da página personalizada em **Valor** campo desta página. Você pode inserir vários valores separados por vírgulas. **c.** Atualize o contexto do tour da exibição de formulário para sua página personalizada.
Funções	◦ Se o tour puder ser acessado por todas as funções, selecione **Todos** . ◦ Se o tour puder ser acessado por funções específicas, selecione **Específico** . Selecione as funções que podem acessar o tour guiado e mova-as da lista Funções disponíveis para as funções que podem exibir a lista de tour. **Nota:** Ao adicionar pelo menos uma função a um tour, ele limita o público somente aos usuários que têm essa função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Criar**.
. Designer de tours guiados abre no status de rascunho em uma nova guia ou janela.



4. Selecione **Criar introdução** .

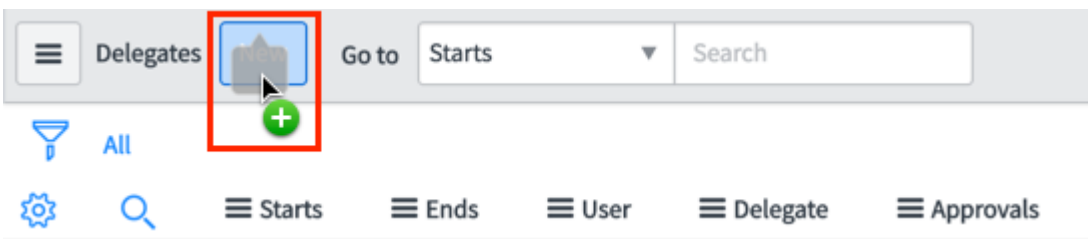
a. Insira um título introdutório para o tour guiado.

b. Escreva uma mensagem para os usuários finais explicando a finalidade do tour.

c. Selecione **Save** (Salvar).

5. Siga estas etapas para adicionar uma etapa de tour com um texto explicativo e gatilho:

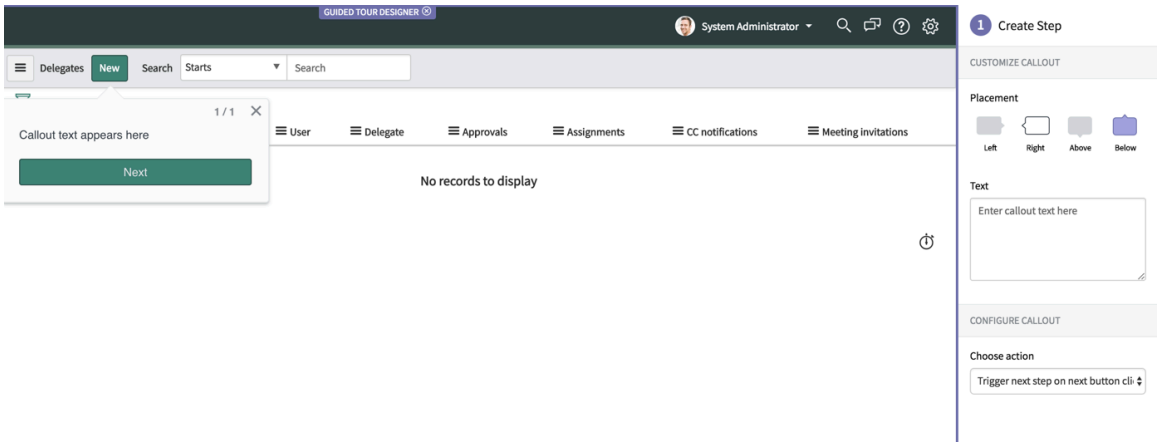
a. Arraste um texto explicativo do superior direito Canto da tela e solte-o em cima do elemento de IU.
O elemento é realçado quando o texto explicativo é posicionado corretamente. Quando você solta o texto explicativo, ele trava na posição.



b. Insira as instruções em **Texto** caixa.

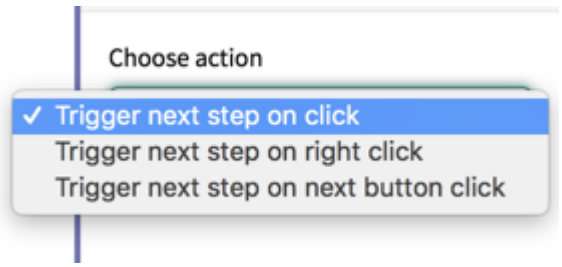
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode mudar a direção do texto explicativo selecionando a opção correta em **Posicionamento** . Somente as opções de posicionamento aplicáveis ao elemento selecionado estão habilitadas.

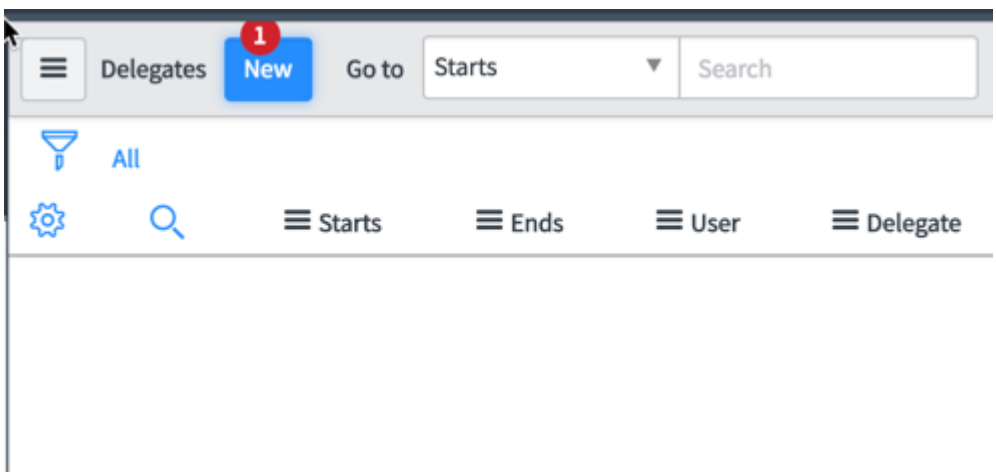
c. Selecione o gatilho em **Escolha a ação** lista. Somente gatilhos aplicáveis ao elemento selecionado aparecem na lista.



d. Opcional: Para formatar o texto, como negrito ou itálico, adicione marcadores HTML ao redor do texto. Por exemplo, insira `Clique em <b>Novo </b>para configurar um delegado` . Você pode adicionar outros marcadores HTML, incluindo marcadores para imagens.

e. Opcional: Selecione **Ignorado** se um usuário puder ignorar a etapa e prosseguir para a próxima se um elemento ou campo estiver indisponível no tempo de execução.

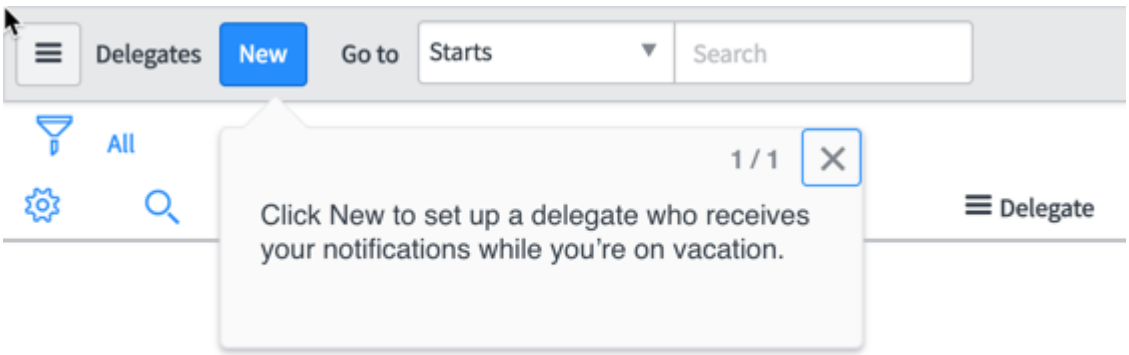
f. Selecione **Save** (Salvar).
O rótulo Primeira etapa é exibido.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando os usuários finais selecionam o rótulo, eles veem as instruções da primeira etapa renderizadas como uma mensagem.



6. Continue adicionando etapas até concluir o tour.
   O tour é salvo conforme você salva cada etapa.
7. Selecione **Criar conclusão** .
   a. Insira uma mensagem de encerramento para a demonstração que resume as conquistas dos usuários.
   b. Selecione **Save** (Salvar).

   Nota: Você pode editar e excluir introduções, conclusões e textos explicativos a qualquer momento enquanto o tour estiver no status de rascunho. Você também pode inserir marcação HTML em suas conclusões, introduções e textos explicativos.

   Todos os marcadores HTML padrão compatíveis com o seu navegador são compatíveis.
8. Selecione **Visualização** a qualquer momento para testar seus passos e fazer revisões finais no tour. Observe as etapas que não estão funcionando corretamente ou que precisam de correção. Edite o tour ou as etapas conforme descrito em Editar Tours guiados.
9. Para compartilhar seu rascunho ou tour publicado com seus colegas internos para revisão, faça o seguinte:
   a. Selecione o ícone Copiar URL Para copiar o URL do tour.
   b. Envie o URL aos revisores.
10. Selecione **Publicar** para tornar seu tour guiado visível para os usuários.

Resultado

O tour guiado é criado e listado em Central de ajuda. Cada tour guiado é alocado com um ID de tour exclusivo. Se você definir a propriedade *(com.snc.guided_tours.sort)*. **verdadeiro** , os tours aparecem em ordem alfabética.

Tópicos relacionados

Explorando Tours guiados

Editar Tours guiados

Você pode modificar as configurações de um tour guiado usando Designer de tours guiados(GTD).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: Guided_tour_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para editar um tour guiado, você pode usar o GTD ou Tours guiados formulário. O GTD permite adicionar, excluir e reorganizar etapas do tour guiado. . Tours guiados O formulário é recomendado para tarefas difíceis de realizar usando o GTD. Você pode começar editando os elementos mostrados no formulário ao abrir um registro de tour guiado. Em seguida, prossiga para o GTD para outras edições.

O sistema de base oferece vários tours guiados para aplicações específicas, como Performance Analytics. Como administrador, você pode modificar os tours existentes e atribuir uma ou mais funções a eles para gerenciar o acesso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de Tour Guiado** > **Guided Tours**.
2. Abra o tour guiado que você deseja editar.
3. Em Tours guiados, você pode editar os seguintes elementos:
   - Em Espaço:
     - **Nome** : Atualize o nome para torná-lo exclusivo e intuitivo.
     - **Status** : Mude o para rascunho ou publicado.
     - **Contexto** : Atualize o URL dos tours. Por exemplo, /now/sow/home , /now/sow/record ou /now/sow/list .
     - **Descrição** : Atualize a descrição para ajudar os usuários a entender a finalidade do tour.
     - **Funções** : Adicionar ou remover funções.
     - **Parâmetros de rota** : Atualize os parâmetros de rota para coletar metadados sobre o URL específico em que você deseja reproduzir o tour.
     - **Ativo** Caixa de seleção: Desmarque **Ativo** caixa de seleção para desativar o tour guiado. O tour se torna somente leitura, o que significa que não pode ser editado e fica oculto para os usuários finais. Se você quiser manter o tour para uso futuro, mas não quiser que os usuários finais o vejam, mude seu status de volta para rascunho para edição posterior. Selecione **Ativo** caixa de seleção para ativar o tour novamente.
   - Em Portal de serviços:
     - **Nome** : Atualize o nome para torná-lo exclusivo e intuitivo.
     - **Status** : Mude o para rascunho ou publicado.
     - **SP Portal** Especifique onde o tour deve ser criado, como na Central do funcionário ou no Portal de conhecimento.
     - **Página SP** : Especifique em qual página no Portal SP o tour deve ser criado, como a página de índice ou a página inicial.
     - **Parâmetros de URL adicionais** :

       Você pode iniciar um Portal de serviços tour de um widget, registro ou exibição específico em uma página, em vez de da página inteira. Para iniciar um tour, inclua os parâmetros de URL que fazem referência direta ao item específico em **Parâmetros de URL adicionais** campo.

Tradução automática

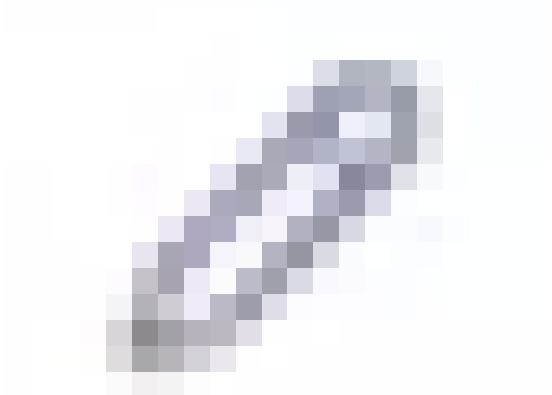
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, você pode especificar a parte do URL que contém o sys_id de um widget ou incluir parâmetros para um registro ou exibição específico, como E-mail .

- **Descrição** : Atualize a descrição para ajudar os usuários a entender a finalidade do tour.
- **Funções** : Adicionar ou remover funções.
- **Ativo** Caixa de seleção: Desmarque **Ativo** caixa de seleção para desativar o tour guiado. O tour se torna somente leitura, o que significa que não pode ser editado e fica oculto para os usuários finais. Se você quiser manter o tour para uso futuro, mas não quiser que os usuários finais o vejam, mude seu status de volta para rascunho para edição posterior. Selecione **Ativo** caixa de seleção para ativar o tour novamente.

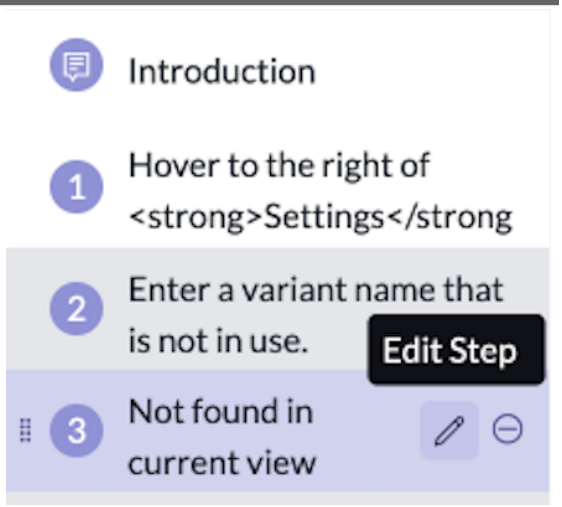
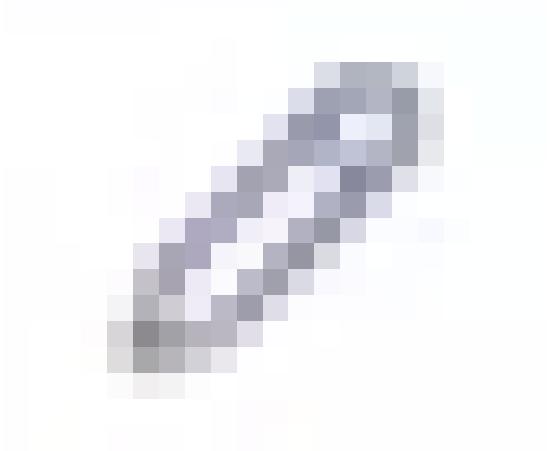
Você não pode mudar **Tipo de tour** independentemente do tipo de interface do usuário.

4. Para testar e refinar as etapas, selecione **Edite com o Designer** no cabeçalho do formulário.
   A página inicial é aberta no GTD em uma nova guia ou janela.
5. Você pode executar qualquer uma das tarefas a seguir no GTD.

Tarefa	Ação
Edite o texto em uma etapa	**a.** Navegue até a página de IU onde a etapa está localizada. **b.** Na lista Etapas do tour, passe o mou– se sobre a etapa que você deseja edi– tar e selecione o ícone Editar etapa 

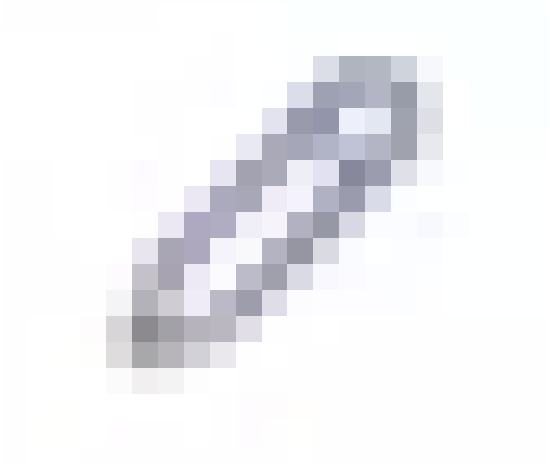
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Ação
	 **c.** Edite o texto e selecione **Salvar** .
Editar gatilho em uma etapa	**a.** Navegue até a página de IU onde a etapa está localizada. **b.** Na lista Etapas do tour, passe o mou–se sobre a etapa que você deseja edi–tar e selecione o ícone Editar etapa  **c.** Na lista Escolher ação, selecione um ga–tilho e selecione **Salvar** .
Exclua uma introdução, etapa ou conclusão	Na lista Etapas do tour, passe o mouse sobre a etapa que você deseja remover e selecione o ícone Excluir **#** .
Coloque o texto explicativo em um elemento de página diferente	**a.** Na lista Etapas do tour, passe o mouse sobre a etapa e selecione o ícone Excluir **#** . **b.** Crie uma nova etapa no elemento de pá–gina correto. **c.** Insira uma mensagem no **Texto** , seleci–one um gatilho na lista Escolher ação e selecione **Salvar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Ação
Aplique formatação de texto nas instruções da etapa	**a.** Na lista Etapas do tour, passe o mouse sobre a etapa que você deseja editar e selecione o ícone Editar etapa  **b.** Edite o conteúdo e aplique a formatação conforme apropriado. **Nota:** Todos os marcadores HTML padrão compatíveis com o seu navegador são compatíveis. Não adicione imagens ou vídeo ao texto. Esses tipos de mídia não são compatíveis com textos explicativos. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Reorganizar etapas	Arraste as etapas para a ordem desejada.
Teste o tour	Selecione **Visualização** se o tour estiver no status de rascunho. Selecione **Reproduzir** se for publicado. A página é aberta em uma nova janela ou guia. Você pode testar cada etapa. Observe as etapas que precisam de correções.
Altere o status do tour guiado	Se o tour estiver no status de rascunho, selecione **Publicar** . Se o tour for publicado, selecione **Rascunho** . É aconselhável manter o tour no status de rascunho até que você conclua todas as edições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testar Tours guiados

Teste seu tour guiado para verificar se ele atinge o objetivo pretendido.

Representar Usuário

Represente uma função para ver o tour da perspectiva do usuário. Ao participar do tour como um usuário representativo, você é capaz de observar e entender a experiência a partir da perspetiva dele.

Feedback do Tour guiado

Envie o URL do tour para seus colegas para revisão e feedback. Se o feedback for útil, atualize seu tour conforme necessário.

Revisão do Tour guiado

Depois que o tour for publicado, revise todas as falhas causadas por erros na página Visão geral dos tours guiados. Examine essas falhas para obter informações sobre quais usuários encontraram problemas, em que etapa o tour falhou e qual era a mensagem de erro. Use essas informações para solucionar e corrigir os problemas.

Configurar inicialização automática de Tours guiados

Configure um ou mais tours para iniciar automaticamente quando um usuário acessar uma página.

Antes de Iniciar

Função necessária: Guided_tour_admin e embedded_help_admin ou admin

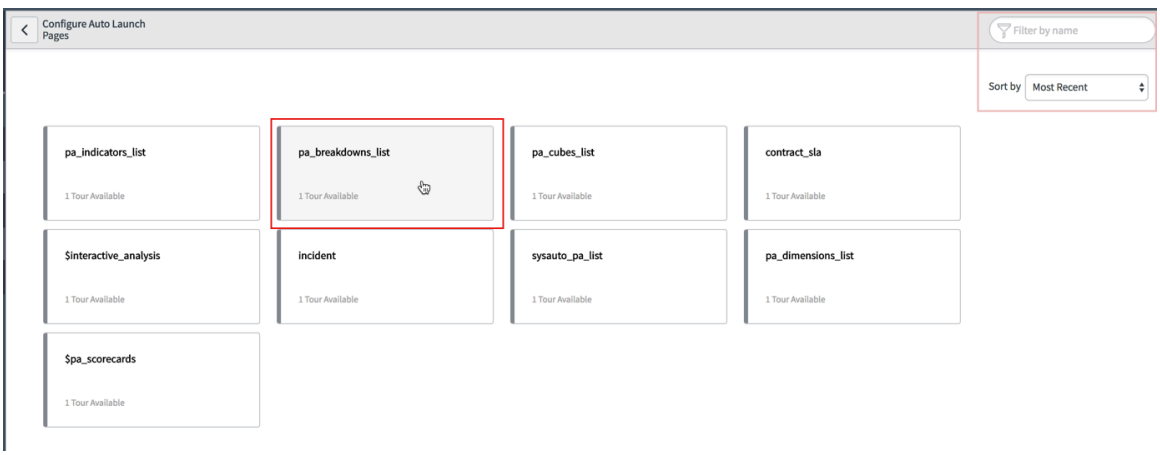
Nota: Os tours guiados só estão disponíveis para usuários conectados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir o início automático para qualquer página inicial do tour guiado. Selecione esta opção se quiser que os usuários façam o tour na primeira visita.

Procedimento

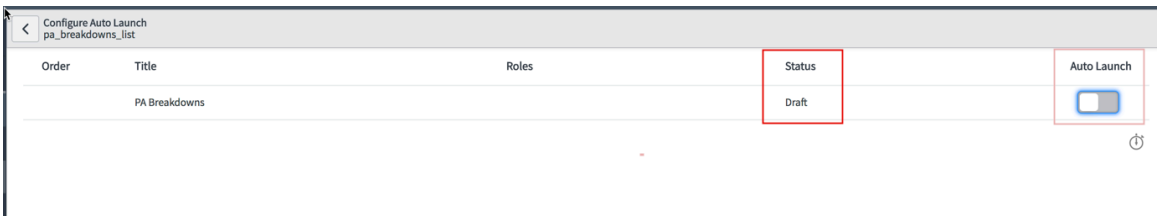
1. Navegar até **Tudo** > **Designer de Tour Guiado** > **Configurar Início Automático**.
   A página Configurar inicialização automática mostra blocos para cada página que tem um ou mais tours configurados. Você pode filtrar os blocos por parte do nome da página ou por todo o nome da página e classificá-los por nome ou pelos tours editados mais recentemente.
2. Selecione um bloco que represente a página em que você deseja que o tour seja iniciado automaticamente.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

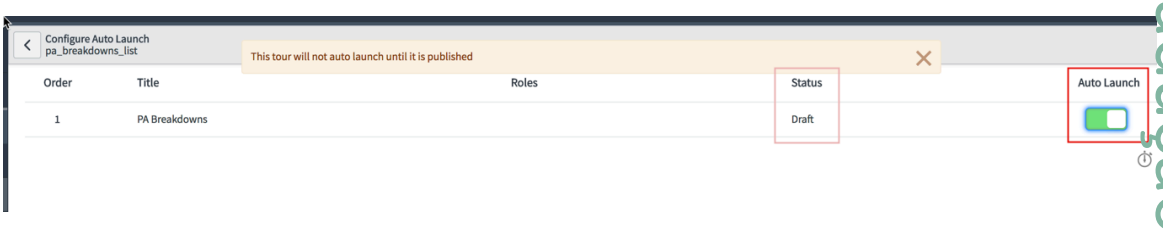
Uma lista de tours disponíveis para a página é mostrada na tela Configurar inicialização automática.



Você pode habilitar ou desabilitar o início automático no tour, esteja ele no status rascunho ou publicado. Quando você habilita o início automático:

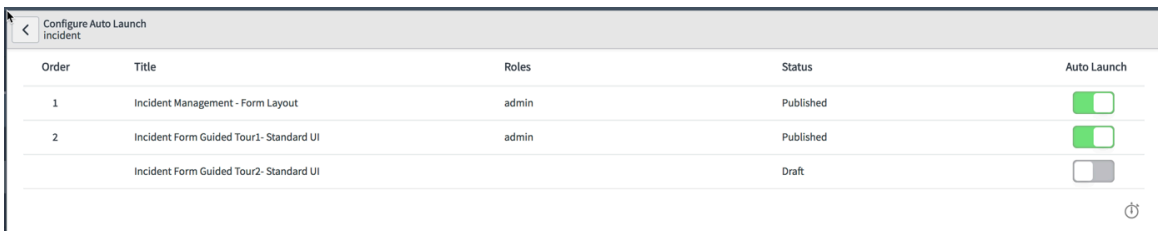
- Os tours no status Publicado são iniciados automaticamente quando os usuários acessam a página inicial associada ao tour.
- Os tours com status de rascunho não são iniciados automaticamente. Quando um tour no estado de rascunho é configurado para inicialização automática e é publicado posteriormente, ele começa a ser iniciado automaticamente.

3. Selecione **Inicialização automática** alternar.



A cor de alternância muda para verde, indicando que o início automático está habilitado no tour.

4. Configurar inicialização automática para mais de um tour em uma página.
Se você tiver mais de um tour habilitado em uma página, eles serão exibidos como linhas adicionais.



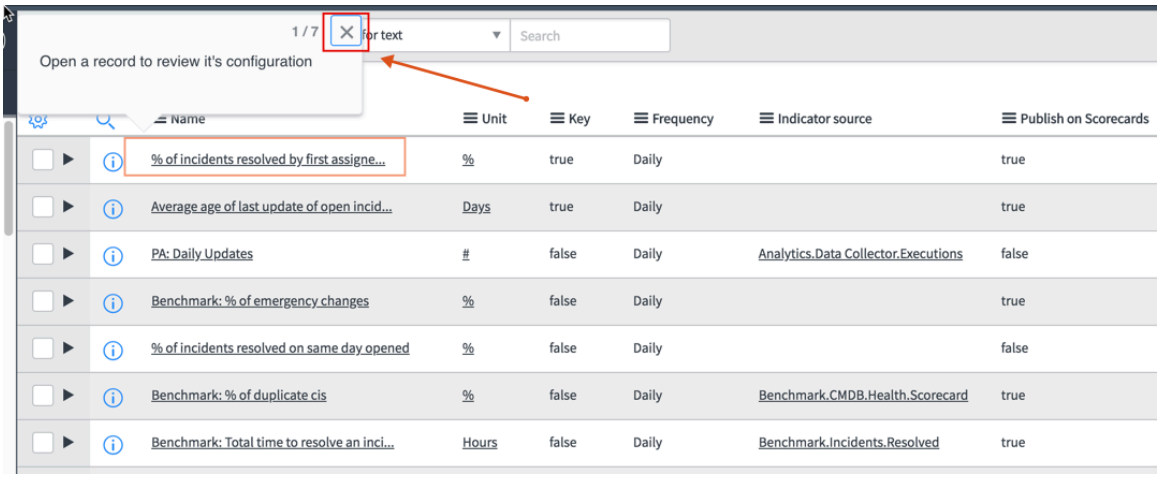
   a. Repita as etapas 2 a 3 para tours adicionais que você deseja habilitar para inicialização automática.
   Os tours são movidos para o topo da lista na ordem em que você os habilita.

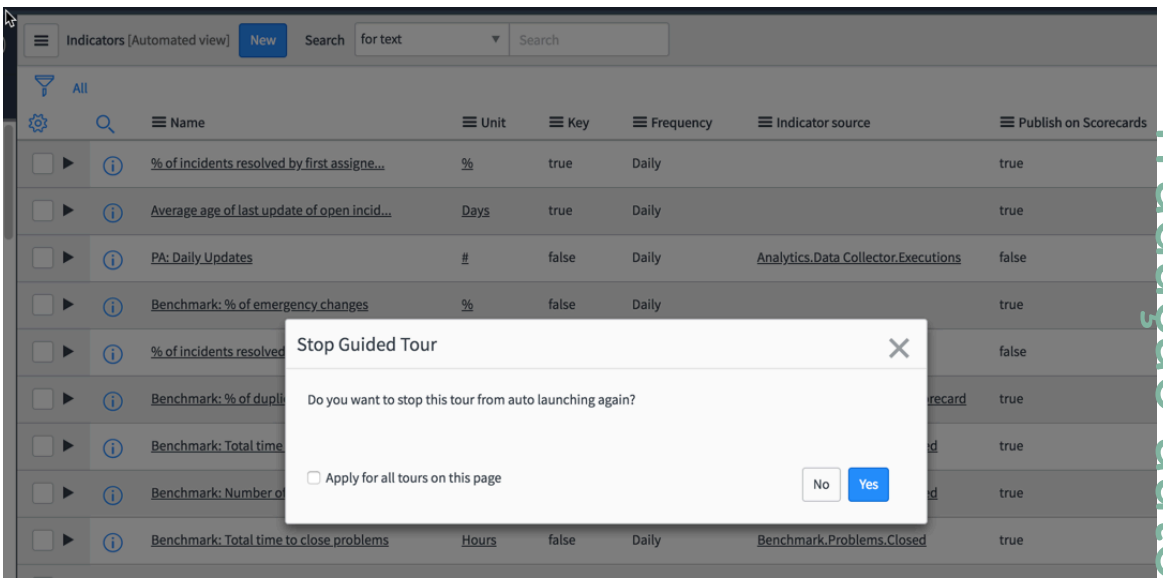
   b. Arraste as linhas para reordenar os tours para que eles apareçam na ordem que você deseja que os usuários vejam quando visitarem a página vezes consecutivas.
   Por exemplo, o primeiro tour pode fornecer uma visão geral de uma página, enquanto o segundo tour orienta o usuário por uma tarefa específica.

Quando os usuários acessam uma página que tem um tour guiado habilitado para inicialização automática, o tour começa imediatamente. Se eles interromperem o tour selecionando **X** ícone em uma etapa de tour, uma mensagem é exibida fornecendo a opção de interromper a inicialização automática do tour atual e de outros tours na próxima vez que acessarem a página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





Tradução automática

5. Redefina um tour de inicialização automática para a página.
Depois de passar por um tour em uma página, o tour não será acionado automaticamente se você revisitar a mesma página. Reinicie um tour de inicialização automática da página executando as seguintes etapas:

a. Navegar até **Tudo** > **Guided Tours**.

b. Abra o tour que você deseja redefinir.

c. Em **Links relacionados** , selecione **Substituir Preferências de inicialização automática do tour** .
Uma lista de registros mostra cada usuário que já usou o tour.

d. Desmarque **Desabilitar AutoLaunch** caixa de seleção para redefinir o tour.

e. Selecione **Enviar**.

Domain Separation e Tours guiados

Você pode atribuir um domínio a um tour guiado durante sua criação ou editar o domínio do tour a qualquer momento.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: Guided_tour_admin ou admin.

Para usar a separação de domínio no Tours guiados, você deve separação de domínio de solicitação .

Nota: . Designer de tours guiados requer IU principal. Para obter mais informações, consulte Ativar IU principal .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com ServiceNow AI Platform® Os provedores de serviço (SPs) podem fornecer aos clientes uma integração mais rápida, atender à conformidade e proteger seus dados usando a separação de domínios. Você pode separar dados de cliente, processos e relatórios em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Os SPs controlam quem vê e acessa qual conteúdo. Você pode criar e modificar tours guiados que se aplicam a domínios específicos em sua instância, bem como tours que estão disponíveis para usuários globalmente. Você também pode copiar o tour para modificá-lo para um domínio específico.

Procedimento

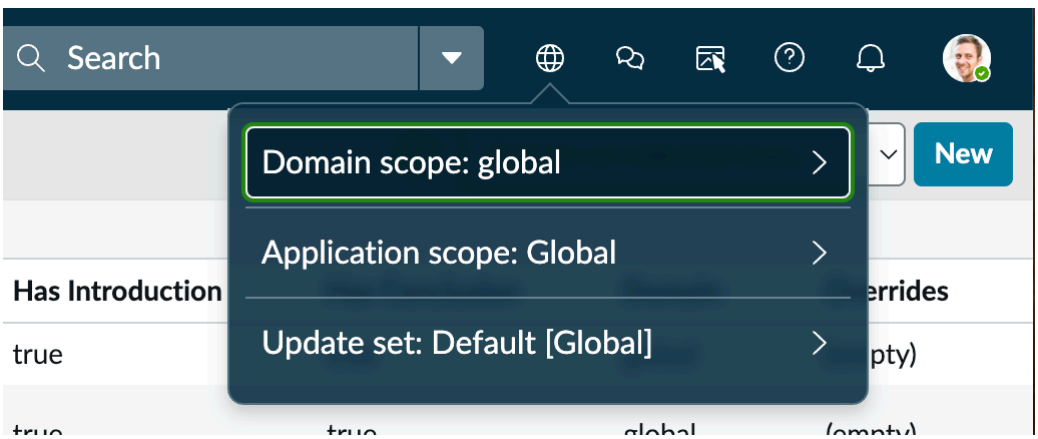
Adicione **Domínio** coluna para a lista:

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de Tour Guiado** > **Guided Tours**.
2. Selecione o ícone de engrenagem e adicione **Domínio** colunas.
   . **Domínio** a coluna indica o domínio ao qual um tour pertence.

Defina um **Domínio** para o tour guiado:

3. Selecione o ícone de globo e, em seguida, selecione **Escopo do domínio** .

Seletor de domínio



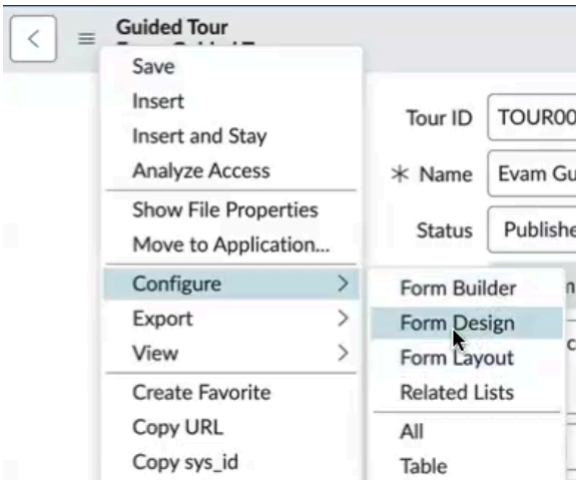
4. Na lista Escopo do domínio, selecione um domínio.
5. Criar um tour guiado.
   Para obter mais informações, consulte Criar Tours guiados.

Mude **Domínio** de um tour guiado:

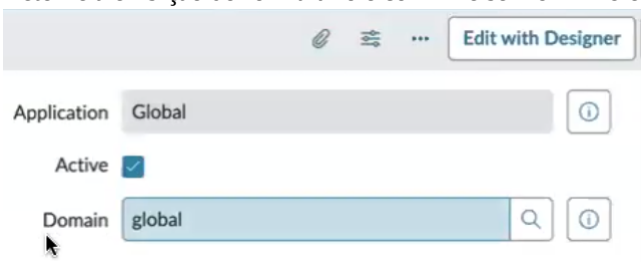
6. Navegar até **Tudo** > **Designer de Tour Guiado** > **Tours**.
7. Selecione o tour para o qual você deseja mudar o domínio.
8. Clique no botão **Menu de contexto do formulário ( )** > **Configurar** > **Design de formulário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Em **Design de formulário** , arraste **Domínio** e solte-o em um local apropriado no formulário.
10. Selecione **Save** (Salvar).
11. Retorne à exibição do formulário e confirme se **Domínio** o campo foi incluído no formulário.



12. Selecione qualquer domínio de sua preferência e salve o registro.

Resultado
No domínio especificado, a versão salva do tour substitui a original para os usuários nesse domínio.

Atribuir uma exibição a. Tours guiados

Você pode atribuir uma exibição de lista ou formulário a uma etapa em um tour guiado.

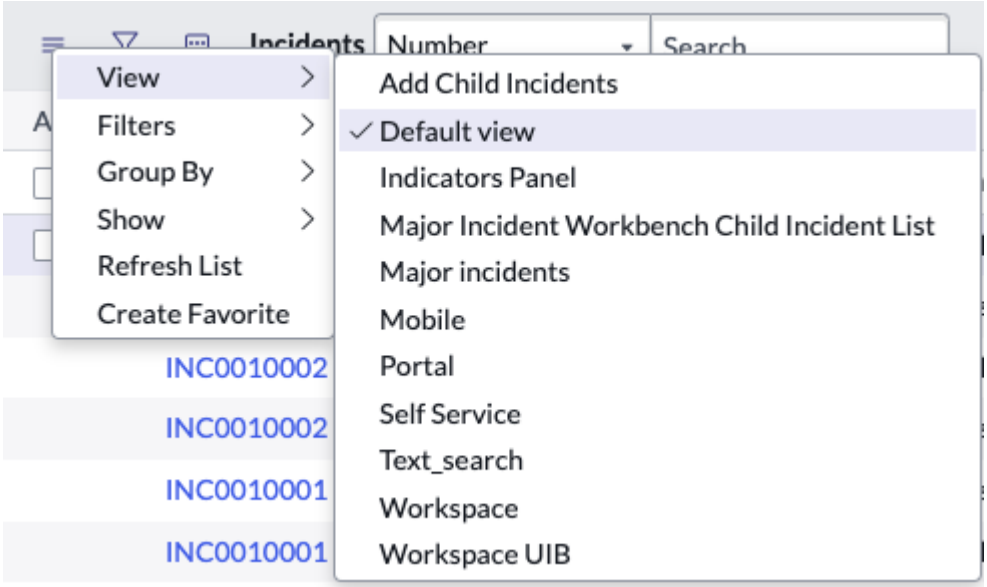
Antes de Iniciar
Função necessária: Guided_tour_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para atribuir uma exibição a uma etapa de tour, você deve saber o nome da exibição. O nome que você vê no menu de contexto **Exibir** opção é o título da exibição. PESQUISE o nome da exibição antes de atribuí-la a uma etapa de tour.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de exibição do menu de contexto



Nota: Você pode adicionar uma exibição a apenas uma etapa em um tour guiado, e isso só será possível se a etapa começar na exibição padrão. Quando o tour é reproduzido e essa etapa é executada, a interface do usuário é atualizada para exibir a nova exibição.

Procedimento

1. Conclua as etapas a seguir para encontrar o nome da exibição:

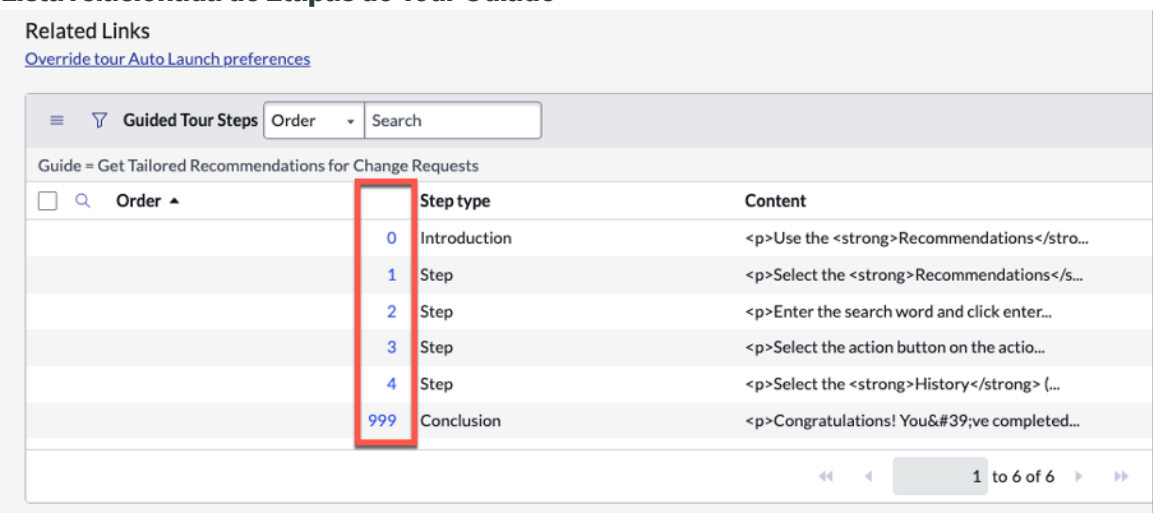
   a. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Visualizações**.

   As duas primeiras colunas são **Nome** e. **Título** .

   b. Localize a exibição pelo **Título** e anote o valor em **Nome** coluna.

2. Navegar até **Tudo** > **Designer de Tours guiados** > **Guided Tours**.
3. Abra o tour a ser modificado.
4. Em Links relacionados, nas Etapas do Tour guiado, selecione a etapa à qual você deseja adicionar uma exibição.

Lista relacionada de Etapas do Tour Guiado

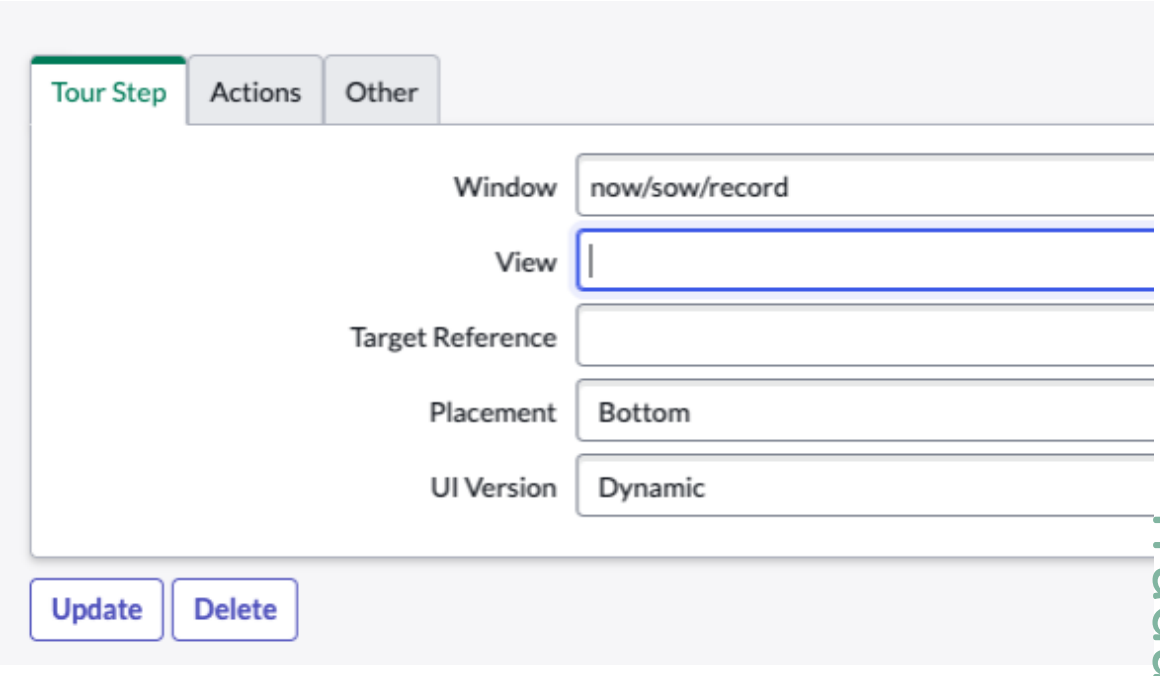


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na guia Etapa do tour, insira o nome da exibição em **Exibir** campo.

Formulário Etapa do tour



6. Selecione **Atualizar**.
7. Conclua as seguintes etapas para testar o tour com a exibição:
   a. Em Tours guiados formulário, selecione **Edite com o Designer** .
   b. Em Designer de tours guiados ou janela, selecione **Reproduzir** .
   c. Verifique se a etapa modificada exibe a exibição correta.

Crie tours guiados com acessibilidade habilitada

. Designer de tours guiados o tem recursos de acessibilidade para que os usuários possam projetar tours usando leitores de tela e navegação pelo teclado.

Antes de Iniciar
Função necessária: Guided_tour_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Em geral, os recursos de acessibilidade do Designer de tours guiados alinhe com os do ServiceNow AI Platform®. Consulte Recursos de acessibilidade para obter mais informações.

Procedimento
1. Se os recursos de acessibilidade não estiverem habilitados, navegue até **Administração de Usuários** > **Preferências do usuário** e habilite a preferência `glide.ui.accessibility`.
2. Navegar até **Aplicação** > **Módulo**.
3. Navegar até **Tudo** > **Designer de Tour Guiado** > **Criar Tour**.
4. Pressione Tab para **Nome do tour** e insira um nome exclusivo para o tour guiado.
5. Pressione Tab para **Nome da página da aplicação** campo.
6. Insira parte do nome para abrir uma lista de páginas para percorrer e escolher.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para **Funções para as quais este tour se destina** slushbucket e use links para ignorar para selecionar funções.
8. Selecione **Criar**.
   A página da aplicação selecionada é aberta no Designer de tour guiado.
9. Pressione Tab para o campo ao qual você deseja adicionar uma etapa.
10. Pressione Tab novamente e pressione Enter para abrir **Editando** Janela para a etapa do Tour guiado.
    A janela de edição tem os seguintes recursos:
    - Um ícone para colocar o texto explicativo. Pressione Enter para abrir uma lista e escolher o posicionamento do texto explicativo. Somente locais de texto explicativo viáveis estão habilitados.
    - O número da etapa do tour guiado e quantas etapas foram criadas. Quando você cria sua primeira etapa, esta é a etapa 1/1.
    - Uma caixa de texto para instruir o usuário o que fazer nesta etapa.
    - Uma lista de seleção para selecionar o gatilho. em **Escolha a ação** lista. Somente gatilhos aplicáveis ao elemento selecionado aparecem na lista.
    - **Cancelar** e. **Salvar** botões.
11. Continue adicionando etapas até concluir o tour.
    O tour é salvo conforme você salva cada etapa.

O que Fazer Depois

Vá até o painel no lado direito para editar o nome do tour, copiar o URL do tour e reorganizar as etapas do tour.

Usando os Tours guiados

Usar Tours guiados para integrar novos usuários, treinar novos recursos e fornecer assistência na aplicação.

Caso de uso do Designer de tour guiado

Designer de tours guiadosé um guia interativo que ajuda os administradores a criar e editar tours guiados do ServiceNow® portais de serviço e aplicações personalizadas.

Crie um tour guiado para ilustrar a delegação de férias

Usar Designer de tours guiados para criar um tour guiado para atribuir um delegado de férias.

Antes de Iniciar

Função necessária: Guided_tour_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

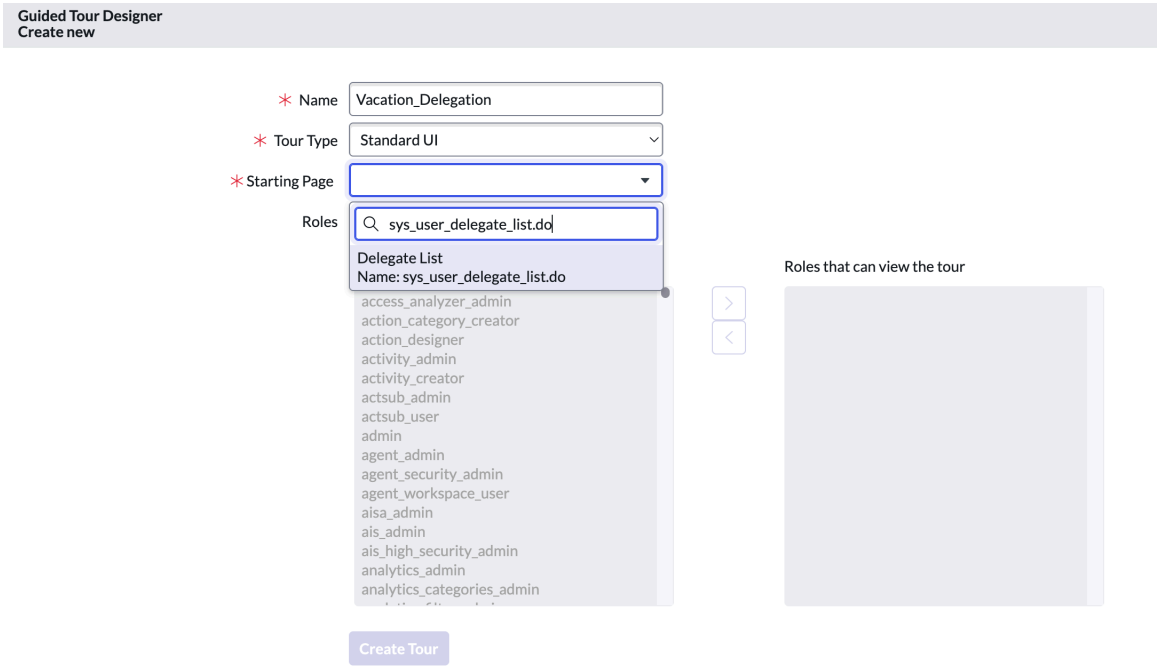
Este é um exemplo de uso Designer de tours guiados para criar um tour que explique aos usuários como atribuir um delegado de férias. Este exemplo demonstra o uso de introdução, textos explicativos, etapas explicativos e conclusão em um tour.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de Tour Guiado** > **Criar Tour**.
2. Digite um nome no campo **Nome**.
3. Na lista Tipo de tour, selecione **IU padrão** .
4. Na lista Página inicial, pesquise sys_user_delegate_list.do e selecione-a.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

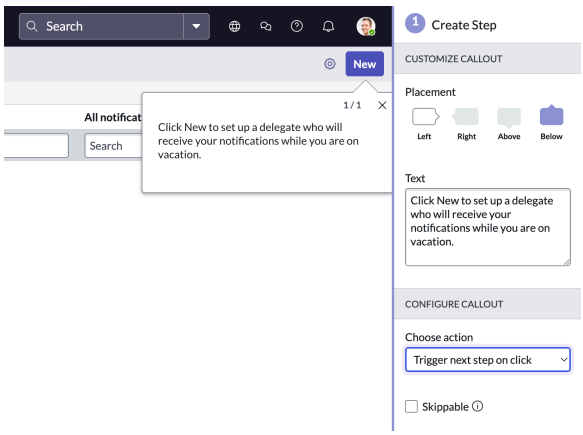


5. Selecione uma função e selecione **Criar Tour** .
   Um tour guiado é criado.
6. Em Tours guiados exibição de formulário, para abrir Designer de tours guiados selecione **Edite com o Designer** .
7. Adicione as seguintes etapas ao tour guiado:

Etapa	Texto Explicativo	Gatilho
Adicione uma introdução.	**a.** Selecione **Criar introdução** . **b.** Insira um título; por exemplo, Atribuir delegação de férias. **c.** Insira a seguinte mensagem em **Texto** campo: Este tour orientará você pelas etapas necessárias para atribuir efetivamente alguém para gerenciar suas responsabilidades enquanto você estiver de férias.	Nenhum gatilho é necessário. Selecione **Salvar** para salvar a etapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Texto Explicativo	Gatilho
Abra o formulário Delegar e insira um novo registro.	**a.** Arraste um texto explicativo e posicione-o para apontar para **Novo** Na exibição da lista Delegados. **b.** Insira a seguinte mensagem em **Texto** campo: Clique em Novo para configurar um delegado que receberá suas notificações enquanto você estiver de férias. 	**a.** Na lista Escolher ação, selecione **Acionar a próxima etapa ao clicar.** **b.** Selecione **Salvar** para salvar a etapa.
Descreva **Usuário** campo.	**a.** Arraste um texto explicativo e posicione-o para apontar para **Usuário** campo. **b.** Insira a seguinte mensagem em **Texto** campo: O nome padrão é o usuário que deseja delegar a outro usuário. Se você estiver configurando um delegado para outra pessoa, poderá selecionar um usuário diferente.	**a.** Na lista Escolher ação, selecione **Acionar a próxima etapa no próximo clique no botão** . **b.** Selecione **Salvar** para salvar a etapa.
Selecione o delegado	**a.** Arraste um texto explicativo e posicione-o para apontar para **Delegado** campo. **b.** Insira a seguinte mensagem em **Texto** campo: Especifique a pessoa para a qual você deseja delegar digitando o nome dele e selecionando-o quando ele for exibido.	**a.** Na lista Escolher ação, selecione **Acionar a próxima etapa no próximo clique no botão** . **b.** Selecione **Salvar** para salvar a etapa.
Defina a data de início	**a.** Arraste um texto explicativo e posicione-o para apontar para **Inicia** campo. **b.** Insira a seguinte mensagem em **Texto** campo: Insira a data e a hora para iniciar o encaminhamento de notificações.	**a.** Na lista Escolher ação, selecione **Acionar a próxima etapa ao clicar** . **b.** Selecione **Salvar** para salvar a etapa.
Defina a data de término	**a.** Arraste um texto explicativo e posicione-o para apontar para **Termina** campo. **b.** Insira a seguinte mensagem em **Texto** campo: Selecione a data e a hora para interromper o encaminhamento de notificações.	**a.** Na lista Escolher ação, selecione **Acionar a próxima etapa ao clicar** . **b.** Selecione **Salvar** para salvar a etapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Texto Explicativo	Gatilho
Descreva as opções de delegação	**a.** Arraste um texto explicativo e posicione-o para apontar para as caixas de seleção do **Aprovações** caixa de seleção para **Convites para reunião** caixa de seleção. **b.** Insira a seguinte mensagem em **Texto** campo: Se você não quiser que essas notificações sejam encaminhadas para o delegado, você poderá limpar qualquer um desses campos.	**a.** Na lista Escolher ação, selecione **Acionar a próxima etapa no próximo clique no botão** . **b.** Selecione **Salvar** para salvar a etapa.
Envie o registro delegado	**a.** Arraste um texto explicativo e posicione-o para apontar para **Enviar** botão. **b.** Insira a seguinte mensagem em **Texto** campo: Clique em Enviar para adicionar o delegado.	**a.** Na lista Escolher ação, selecione **Acionar a próxima etapa ao clicar** . **b.** Selecione **Salvar** para salvar a etapa.
Adicione uma conclusão	**a.** Selecione **Criar conclusão** . **b.** Insira a seguinte mensagem em **Texto** campo: Ah! Sua delegação de férias foi concluída com sucesso!	Nenhum gatilho é necessário. Selecione **Salvar** para salvar a etapa.

Resultado
O tour guiado é criado e listado em Central de ajuda.

Os usuários podem acessar um tour guiado navegando até uma página que tenha um. Para obter mais informações, consulte Iniciar um tour guiado.

Tópicos relacionados

Criar Tours guiados

Editar Tours guiados

Crie um tour guiado para explorar Portal de serviços página inicial

Usar Designer de tours guiados para criar um tour guiado para explorar o. Portal de serviços página inicial.

Antes de Iniciar
Função necessária: Guided_tour_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este é um exemplo de uso Designer de tours guiados para criar um tour que ajude os usuários a explorar o. Portal de serviços página inicial.

Este exemplo demonstra o uso de introdução, textos explicativos, etapas explicativos e conclusão em um tour.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de Tour Guiado** > **Criar Tour**.
2. Insira um nome em **Nome** campo; por exemplo, Portal de serviços visão geral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista Tipo de tour, selecione **Portal de serviços** .
4. Na lista Portal, selecione **Portal de serviços** .
5. Na lista Página inicial, selecione **Índice de ID** .
6. Na lista Funções, selecione **Todos** e selecione **Criar Tour** .
   Um tour guiado é criado.
7. Em Tours guiados exibição de formulário, selecione **Edite com o Designer** para abrir o. Designer de tours guiados.
8. Adicione as seguintes etapas ao tour guiado:

Etapa	Texto Explicativo	Gatilho
Introdução	**a.** Selecione **Criar introdução** . **b.** Insira um título; por exemplo, Portal de serviços Visão geral. **c.** Insira a seguinte mensagem em **Texto** campo: Bem-vindo(a) ao tour guiado da sua nova página inicial do Portal de serviços.	Nenhum gatilho é necessário. Selecione **Salvar** para salvar a etapa.
1	**a.** Arraste um texto explicativo e posicione-o para apontar para o elemento **Como podemos ajudar?** . **b.** Insira a seguinte mensagem em **Texto** campo: Bem-vindo a este tour guiado da sua nova página inicial do Portal de serviços. Como podemos ajudar? barra de pesquisa. Se você não conseguir encontrar o que está procurando, insira-o aqui, clique no ícone Pesquisar ou pressione Enter no teclado. Por enquanto, veremos algumas outras áreas primeiro.	**a.** Na lista Escolher ação, selecione **Acionar a próxima etapa ao clicar no botão Avançar** . **b.** Selecione **Salvar** para salvar a etapa.
2	**a.** Arraste um texto explicativo e posicione-o para apontar para o elemento **Solicitar algo** . **b.** Insira a seguinte mensagem em **Texto** campo: Se você quiser solicitar algo, como um novo telefone, selecione Solicitar algo.	**a.** Na lista Escolher ação, selecione **Acionar a próxima etapa ao clicar no botão Avançar** . **b.** Selecione **Salvar** para salvar a etapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Texto Explicativo	Gatilho
3	**a.** Arraste um texto explicativo e posicione-o para apontar para o elemento **Base de conhecimento** . **b.** Insira a seguinte mensagem em **Texto** campo: Se você quiser pesquisar a base de conhecimento, selecione Base de conhecimento.	**a.** Na lista Escolher ação, selecione **Acionar a próxima etapa ao clicar no botão Avançar** . **b.** Selecione **Salvar** para salvar a etapa.
4	**a.** Arraste um texto explicativo e posicione-o para apontar para o elemento **Obter ajuda** . **b.** Insira a seguinte mensagem em **Texto** campo: Se você quiser obter ajuda para um problema, selecione Obter ajuda.	**a.** Na lista Escolher ação, selecione **Acionar a próxima etapa ao clicar no botão Avançar** . **b.** Selecione **Salvar** para salvar a etapa.
5	**a.** Arraste um texto explicativo e posicione-o para apontar para a barra de título. **b.** Insira a seguinte mensagem em **Texto** campo: Você também pode verificar a base de conhecimento, solicitar algo, observar as solicitações registradas e verificar outras opções aqui na barra de título.	**a.** Na lista Escolher ação, selecione **Acionar a próxima etapa ao clicar no botão Avançar** . **b.** Selecione **Salvar** para salvar a etapa.
6	**a.** Arraste um texto explicativo e posicione-o para apontar para o seu nome no canto superior direito. **b.** Insira a seguinte mensagem em **Texto** campo: Exiba seu perfil ou faça logout clicando no seu nome.	**a.** Na lista Escolher ação, selecione **Acionar a próxima**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Texto Explicativo	Gatilho
		etapa ao clicar no botão Avançar . **b.** Selecione **Salvar** para salvar a etapa.
7	**a.** Arraste um texto explicativo e posicione-o para apontar para o logotipo da empresa no canto superior esquerdo. **b.** Insira a seguinte mensagem em **Texto** campo: Navegue de volta para a página inicial do Portal de serviços clicando no logotipo da sua empresa.	**a.** Na lista Escolher ação, selecione **Acionar a próxima etapa ao clicar no botão Avançar** . **b.** Selecione **Salvar** para salvar a etapa.
Conclusão	**a.** Selecione **Criar conclusão** . **b.** Insira a seguinte mensagem em **Texto** campo: Parabéns! Agora, você tem uma compreensão geral da página inicial do Portal de serviços.	Nenhum gatilho é necessário. Selecione **Salvar** para salvar a etapa.

9. Depois de criar seu tour, visualize-o para confirmar se ele é exibido corretamente e orienta o usuário com eficácia antes de enviá-lo.

Resultado

O tour guiado é criado e listado em **Tours** menu.

Os usuários podem acessar um tour guiado navegando até uma página que tenha um. Para obter mais informações, consulte Iniciar um tour guiado.

Tópicos relacionados

Criar Tours guiados

Editar Tours guiados

Crie um tour guiado para mostrar a geração de incidentes no Espaço

Use Designer de tours guiados para criar um tour que explique como gerar um incidente em Espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: Guided_tour_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tours guiados estão disponíveis em Espaço ajudar os usuários a entender os recursos do Espaço.

Este é um exemplo de como usar tours para orientar os usuários nas etapas de criação de um incidente no Espaço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de Tours guiados** > **Criar Tour**.
2. Insira os seguintes detalhes:

Formulário de tour do guia

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome do seu tour; por exemplo, **Criar Novo Tour de Incidente no Espaço** .
Tipo de Tour	**a.** Especifique o tipo de página para o qual o tour é criado. Neste exemplo, é **Espaços de trabalho** . **b.** Selecione **Seleção manual** .
Página inicial	Especifique a página para a qual o tour é criado. Neste exemplo, é **Espaço de operações de serviços: Registro** .
Tabela	Especifique o tipo de registro que requer orientação. Neste exemplo, é **incidente** . **Nota:** Certifique-se de que o termo "incidente" esteja sempre escrito somente em letras minúsculas.
Sys_id	Especifique o sys_id da página que precisa de orientação. Neste exemplo, **-1** . **Nota:** Para configurar seu tour, evite usar URLs com IDs específicos, como -1_uid_1 ou -1_uid_3, pois eles só funcionarão para incidentes com o mesmo ID. Em vez disso, use esta opção: url/now/sow/record/incident/-1". Comece com esta configuração e, se você tiver etapas com IDs, mude-as para: "url":"/now/sow/record/incident/-1" para obter a funcionalidade correta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Criar Tour** botão.
   Um tour guiado é criado.

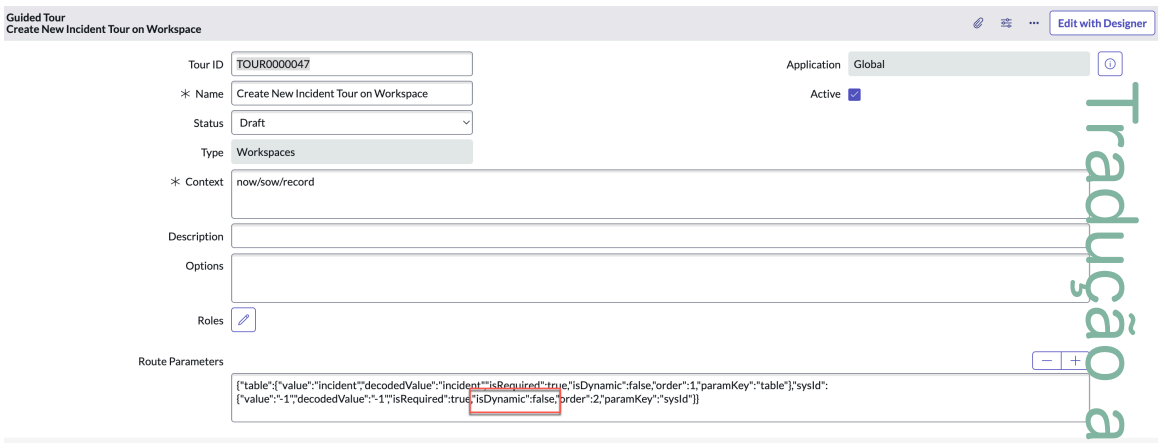
Atualize os parâmetros de rota

Para habilitar o tour guiado recém-criado para funcionar em qualquer sys_id, você deve atualizar manualmente os parâmetros de rota. Isso também é essencial para habilitar o **Faça um tour** . Central de ajuda.

Execute as seguintes ações:

1. Em Designer de tours guiados exibição de lista, escolha o tour que você deseja atualizar.

2. No formulário editável, altere **Parâmetros de rota** e defina o valor do parâmetro `isDynamic`.



   Verdadeiro.

   Esta atualização habilita seu tour guiado em diferentes sys-ids e ativa o. **Faça um tour** opção em Central de ajuda.

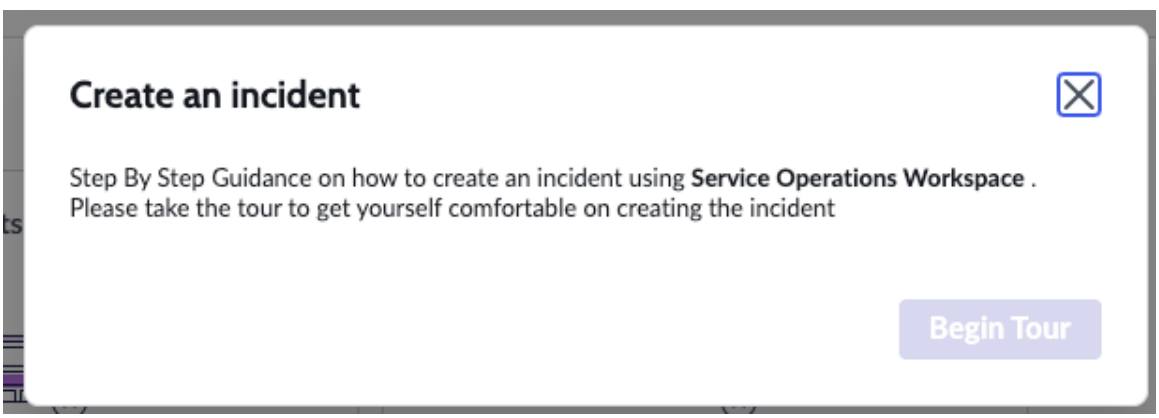
Adicione etapas ao tour guiado

Use Designer de tours guiados para adicionar introduções, etapas e conclusão ao seu tour.

Em Designer de tours guiados, adicione as seguintes etapas ao tour:

Introdução

Adicione uma introdução que descreva as etapas no tour guiado e descreva o marco atingido quando todas as ações forem concluídas.



Textos explicativos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione textos explicativos para orientar os usuários com instruções passo a passo para navegar e operar no espaço. Você pode posicionar textos explicativos em qualquer lugar do espaço para fornecer contexto adicional ou instruções relacionadas à tarefa. Há várias opções de exibição para os textos explicativos, incluindo:

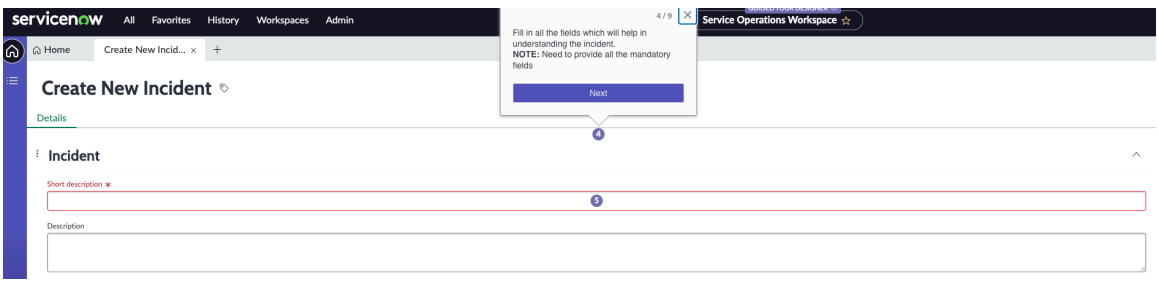
- Acima
- Abaixo
- À esquerda
- À direita

Ao criar sua lista de etapas de tour, você também pode arrastar as etapas para reordená-las conforme necessário.

Gatilhos

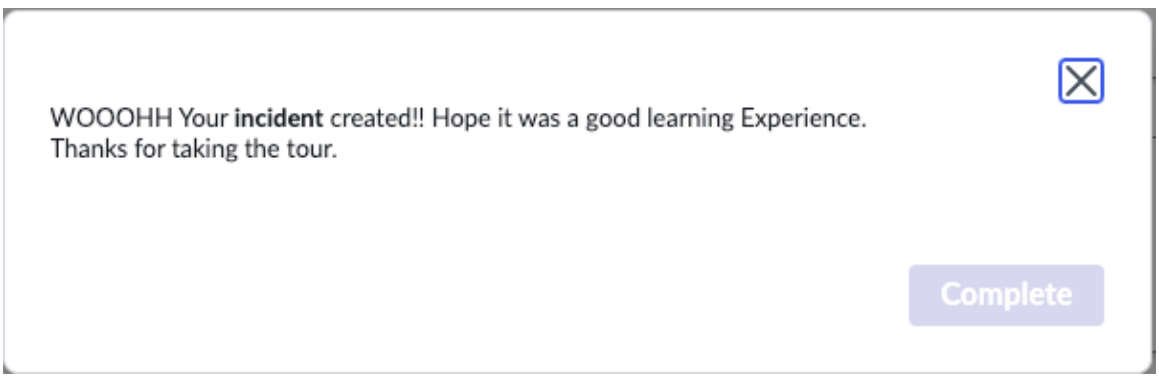
Você pode criar etapas em várias páginas no espaço e configurar gatilhos para levar os usuários à próxima etapa. À medida que os usuários progridem no tour, o próximo texto explicativo aparecerá após a conclusão do gatilho.

Por exemplo, o gatilho pode ser configurado para avançar depois que o usuário seleciona **Próximo** botão.



Conclusão

No final do tour, adicione uma conclusão indicando que o tour está concluído. Esta é uma ótima oportunidade para incentivar os usuários a explorar outros tours ou fornecer informações de acompanhamento sobre o que fazer em seguida.



Depois de criar seu tour, visualize-o para confirmar se ele é exibido corretamente e orienta o usuário com eficácia antes de enviá-lo.

O tour guiado é criado e listado em Central de ajuda.

Os usuários podem acessar um tour guiado navegando até uma página que tenha um. Para obter mais informações, consulte Iniciar um tour guiado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Criar Tours guiados

Editar Tours guiados

Iniciar um tour guiado

Tours guiados Estão disponíveis em quatro tipos de interface do usuário: Padrão, Portal de serviços, Espaço E IU personalizada.

O início dos tours guiados pelo caminho varia dependendo do tipo de interface específico (tipo de tour).

Iniciar tour guiado de Central de ajuda

Se você tiver as funções apropriadas, poderá acessar um tour guiado na IU Formulários e listas padrão, Espaço E IU personalizada.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

Procedimento

1. Selecione  ícone para abrir Central de ajuda.

   . Central de ajuda lista no máximo quatro tours.

2. Para exibir mais tours, selecione **Mostrar mais** .
3. Selecione um tour na lista.

   Depois de iniciar um tour, você pode ver seu andamento em Central de ajuda.

   Você pode selecionar **Encerrar Tour** para encerrar o tour.

   Nota: Este processo se aplica a páginas de IU personalizadas ou aplicações acessadas por meio do navegador. Os tours não ficarão visíveis se uma página personalizada for aberta diretamente sem usar o navegador.

Iniciar um tour guiado no Portal de serviços

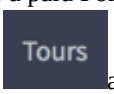
Se você tiver as funções apropriadas, poderá acessar um tour guiado de Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

Procedimento

1. Vá para Portal de serviços página que tem um tour guiado.

   . 

aparece na faixa com um indicador de cor à direita do menu.

2. Selecione **Tours** menu.
   Todos os tours disponíveis para a página são exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione um tour.

Nota:

Se uma página não tiver um Portal de serviços Menu de cabeçalho, você não pode acessar **Tours** menu. Nesse caso, o tour guiado só está disponível para você por meio do início automático. Consulte Configurar inicialização automática de Tours guiados.

Se um tour for atribuído pelo menos uma função, o público ficará limitado a usuários com essa função.

Painel de Tours guiados

O painel Visão geral de tours guiados fornece estatísticas relacionadas ao uso de tours guiados.

Para acessar Tours guiados painel, navegue até **Designer de Tour Guiado** > **Visão Geral de Guided Tours**. O painel apresenta duas guias:

- Envolvimento do usuário: Esta guia mostra o número de usuários ativamente envolvidos com o. Tours guiados e destaca tendências ao longo do tempo.
- Estatísticas do tour: Esta guia mostra tendências e padrões no engajamento do usuário. Ele permite que você analise conclusões e falhas de tour, ajudando você a criar tours mais bem-sucedidos.

Você pode exibir relatórios selecionando opções no filtro interativo com base no tipo de tour guiado e nos tours guiados presentes na instância. As estatísticas fornecidas nas guias Envolvimento do usuário e Estatísticas do tour mudam com base nas opções selecionadas no filtro interativo.

Compromisso do Usuário

A guia Envolvimento do usuário exibe os seguintes widgets.

Widgets na guia Envolvimento do usuário

Widget	Descrição
Exibições do tour	Número de exibições do usuário de tours guiados por dia.
Tours concluídos	Número de tours concluídos por usuários por dia.
Exibições de usuários exclusivos	Número de usuários individuais exibindo tours guiados por dia.
Conclusão exclusiva do usuário	Número de usuários individuais que concluíram tours guiados por dia .
Compromisso semanal	Tendências e padrões de envolvimento do usuário com tours guiados por dia durante um período. Você pode salvar este gráfico no formato PNG ou JPEG passando o mouse sobre o gráfico e escolhendo o formato relevante no menu de contexto.
Usuários Afastados	Número de usuários que desativaram o recurso de inicialização automática do tour guiado. Você pode salvar este gráfico no formato PNG ou JPEG

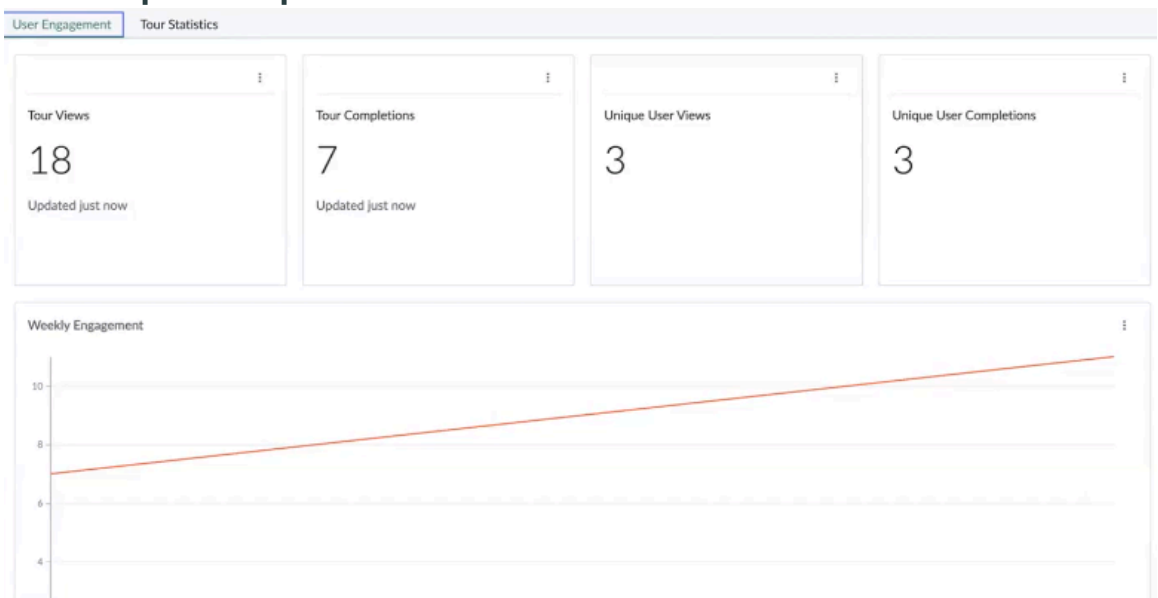
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets na guia Envolvimento do usuário

Widget	Descrição
	passando o mouse sobre o gráfico e escolhendo o formato relevante no menu de contexto.

Guia Exemplo de compromisso do usuário



Estatísticas de Tour

A guia Estatísticas do tour exibe uma lista de tours classificados por contexto. A guia tem os seguintes widgets.

Widgets na guia Estatísticas do tour

Coluna	Descrição
Exibições do tour	Mostra o número de tours abandonados, concluídos, descartados e com falha. Selecione uma barra no gráfico de barras para ver mais detalhes.
Conclusões de tours	Mostra o número de tours concluídos em Tipos de tour guiado e Visitas guiadas. Selecione uma barra no gráfico de barras para ver mais detalhes.
Falhas de tour	Mostra o número de tours com falha nos Tipos de tour guiado e nos Tours guiados. . Selecione uma barra no gráfico de barras para ver mais detalhes.
Conclusões dos dez principais tours	Mostra os nomes dos 10 tours concluídos com mais frequência.

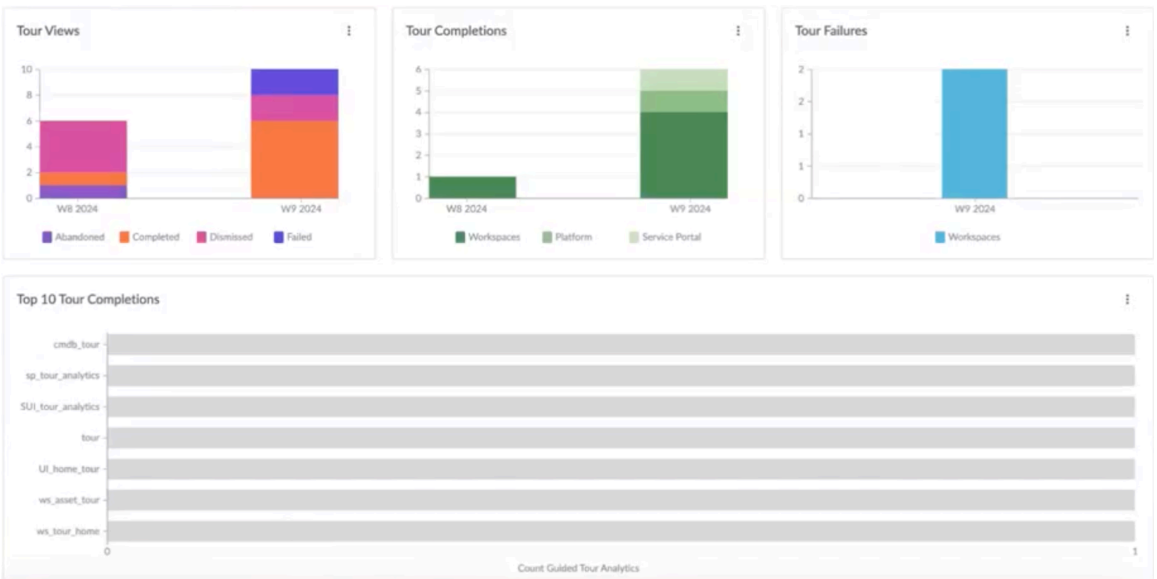
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets na guia Estatísticas do tour

Coluna	Descrição
10 principais falhas de tour	Mostra os 10 tours que falharam com mais frequência.
Dez principais descartes de tour	Mostra os 10 tours que são descartados com mais frequência.

Guia Estatísticas do Tour de amostra



Referência do Tour Guiado

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre propriedades de configuração, funções e muito mais.

Cor do texto explicativo do Tour guiado

Personalizar Tours guiados cores do texto explicativo em Portal de serviços.

Cores do texto explicativo do tour guiado do Portal de serviços

Parâmetro	Propriedades padrão do Portal de serviços	Variáveis CSS personalizadas
Cor de fundo do texto explicativo	Cor de fundo do painel	gtd-callogout-background
Cor do texto explicativo	Cor do texto	gtd-callout-content-color
Cor do número do texto explicativo (exemplo: 2/5)	Texto com mudo habilitado	gtd-callout-number-color
Cor do botão Fechar texto explicativo (X)	Texto com mudo habilitado	gtd-callout-close-color
Cor do botão primário do texto explicativo	Cor de fundo do botão primário	calhout-active-color

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Crie um tema de portal

Personalize sua experiência

Trabalhe com várias opções visuais para acompanhamento de tarefas, linhas do tempo do projeto e personalizações da página inicial.

Visual Task Boards	Visualização da linha do tempo
Navegue por formulários e listas com esta IU interativa gráfica.	Monitore projetos e interaja com exibições de operações baseadas em tempo ou baseadas em tarefas.

Visual Task Boards

Simplifique o gerenciamento de listas, formulários e outros registros de tarefa. Visual Task Boards apresenta uma interface gráfica intuitiva com quadros de forma livre ou orientados por dados. Exiba registros em formatos de cartão de referência rápida e raias categorizando status ou andamento. Delege membros específicos da equipe para exibir e alterar registros, com regras de controle de acesso para visibilidade de cartão e gestão de quadro de tarefas.

Visualização da linha do tempo

Rastreie atividades em sua organização ao longo do tempo usando Visualização da linha do tempo. As exibições interativas bidimensionais (2D) baseadas no mês e tridimensionais (3D) baseadas no cartão de tarefas fornecem uma avaliação abrangente das operações e estratégias do seu negócio. Personalize registros visuais, gerencie portfólios de projetos e avalie projetos atuais e futuros.

Visual Task Boards

Visual Task Boards (VTB) transformam a navegação de listas e formulários em uma experiência gráfica interativa.

Visual Task Boards Visão geral

https://player.vimeo.com/video/995341758?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

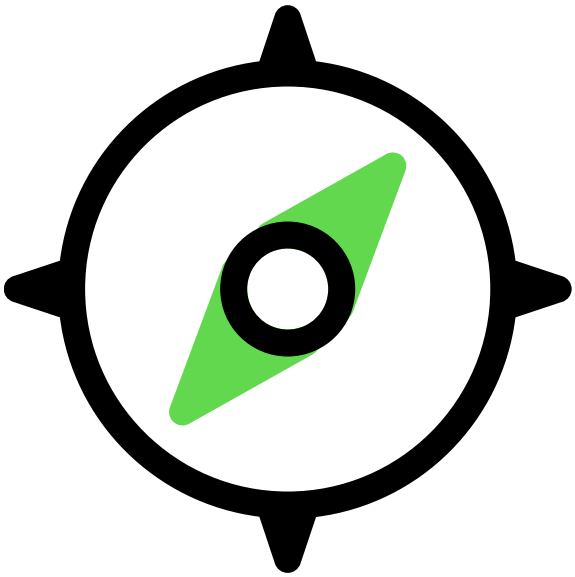
Nota: IU principal ou Next ExperienceÉ necessário para usar Visual Task Boards.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar



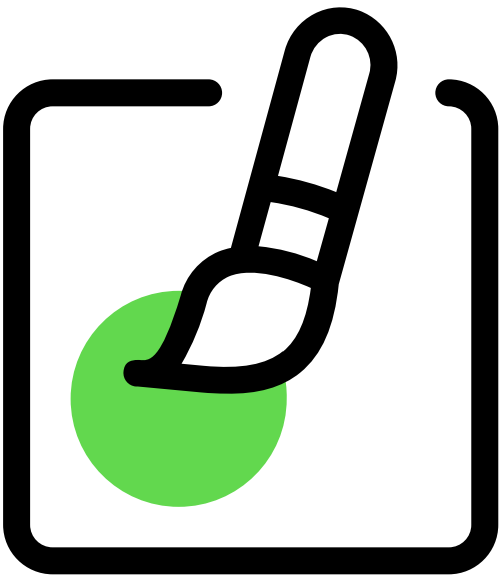
Saiba mais sobre os conceitos e recursos do Visual Task Boards.

Ativar



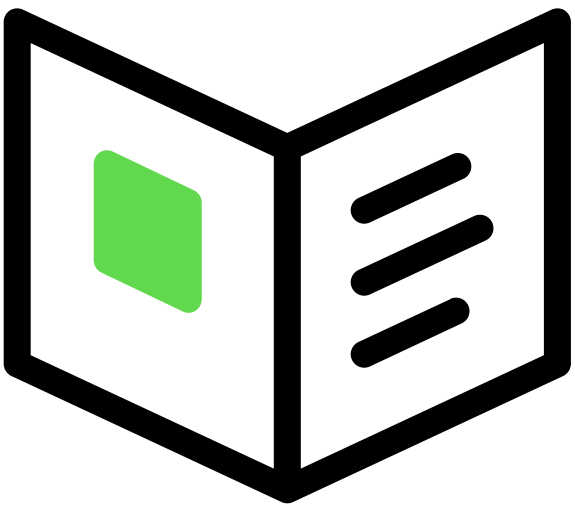
Ativar Visual Task Boards.

Uso



Criar, modificar, excluir, exibir, compartilhar, e personalizar Virtual Task Boards.

Referência



Consulte detalhes sobre separação de domínio, navegadores compatíveis e componentes instalados com Virtual Task Boards.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Ou responda perguntas na comunidade Visual Task Boards
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Visual Task Boards

Visual Task Boards forneça uma representação visual do trabalho que precisa ser feito, permitindo que os membros da equipe colaborem, rastreiem e priorizem tarefas com facilidade. Você pode usar Visual Task Boards em vários contextos, incluindo gestão de projetos, gestão de tarefas pessoais ou de equipe e integração de funcionários.

Visão geral Visual Task Boards

As equipes podem gerenciar facilmente suas cargas de trabalho atribuindo e reatribuindo tarefas, atualizando o status da tarefa e definindo prioridades. Isso ajuda a melhorar a produtividade e reduzir o tempo necessário para concluir as tarefas. Qualquer usuário pode usar quadros de tarefas, independentemente da função, embora as regras de controle de acesso (ACLs) possam limitar quais cartões cada usuário pode ver.

A interface Visual Task Board fornece um ambiente rico em gráficos adequado para gerenciar e colaborar em registros. Por exemplo, um gerente de suporte pode criar um quadro para que uma equipe rastreie seus incidentes atribuídos por estado em tempo real.

Você pode personalizar Visual Task Boards para atender às necessidades exclusivas de uma equipe ou organização. As equipes podem criar seus próprios fluxos de trabalho, rótulos e colunas para representar seu processo específico, facilitando o gerenciamento de tarefas e o alcance de seus objetivos. Acesso Visual Task Boards a partir de qualquer dispositivo, incluindo smartphones e tablets. Isso permite que os membros da equipe permaneçam conectados e atualizados com suas tarefas.

Benefícios do Visual Task Boards

Qualquer pessoa na equipe pode ter acesso a um Visual Task Board.

Benefício	Recurso
As equipes podem gerenciar facilmente suas cargas de trabalho atribuindo e reatribuindo tarefas, atualizando o status da tarefa e definindo prioridades. Isso ajuda a melhorar a produtividade e reduzir o tempo necessário para concluir as tarefas. Crie um quadro visual orientado por dados para colaboração em equipe. Você pode adicionar suas tarefas individuais e adicionar tarefas de um formulário ou uma lista também, modificar raias, adicionar ou remover membros.	Criando Visual Task Boards
Exiba e compartilhe detalhes do quadro ou em uma lista. Adicione como favorito, compartilhe ou crie uma conversa do Connect.	Exibição e compartilhamento Visual Task Boards

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefício	Recurso
Personalize e configure Visual Task Boards.	Personalização e configuração Visual Task Boards
Você pode editar detalhes do cartão, adicionar anexos, configurar a exibição do cartão e o limite do cartão, rotular, atribuir, arquivar e mover cartões.	Trabalhar com cartões do Visual Task Board
Criar check-list e modelo de check-list. Configure os tipos de tarefa que podem ser criados.	Check-lists do Visual Task Board

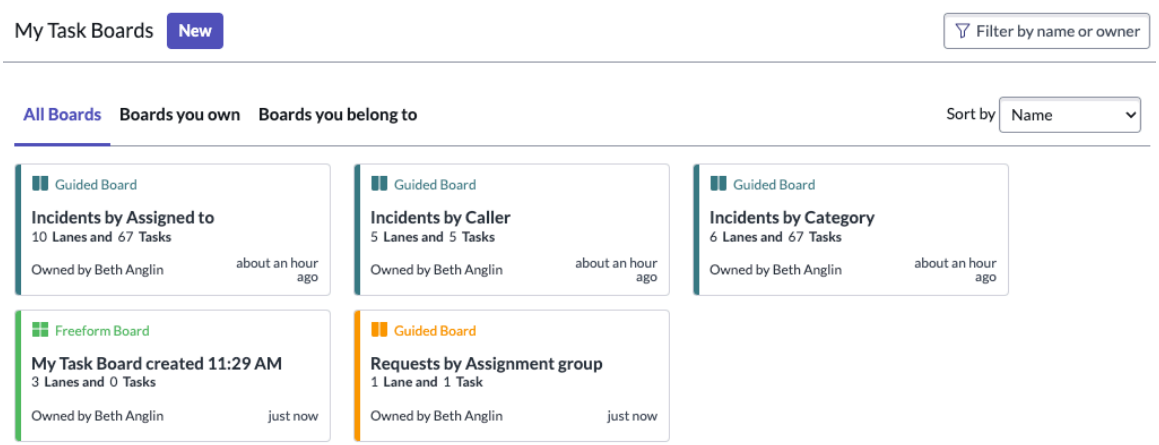
Tipos de Visual Task Boards

Você pode criar guiado Visual Task Boards, que são orientados por dados em seu ServiceNow® instância. Você também pode criar quadros de forma livre que exibem uma variedade de informações, ou quadros flexíveis, que combinam ambos os tipos.

Existem três tipos de Visual Task Boards.

Tipo de quadro	Descrição
Quadros de forma livre	Exiba todos os tipos de registros de tarefa, incluindo tarefas pessoais. Os membros de quadros de forma livre podem adicionar e remover cartões de tarefa e raias. Os quadros de forma livre são indicados com o ícone de quadro de forma livre .
Quadros flexíveis	Exiba tarefas que correspondem a um filtro em uma tabela específica. Os membros de quadros flexíveis podem adicionar cartões de tarefa. Os cartões são removidos automaticamente quando as tarefas não correspondem mais às condições do filtro. Os membros podem definir raias personalizadas, semelhante a um quadro de forma livre. Os quadros flexíveis são indicados com o ícone de quadro flexível .
Quadros guiados	Semelhante aos quadros flexíveis, exceto que as raias do quadro guiado correspondem aos valores de campo e não podem ser editadas na maioria dos casos. Os quadros guiados são indicados com o ícone Quadro guiado .

Painel Visual Task Board de amostra



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

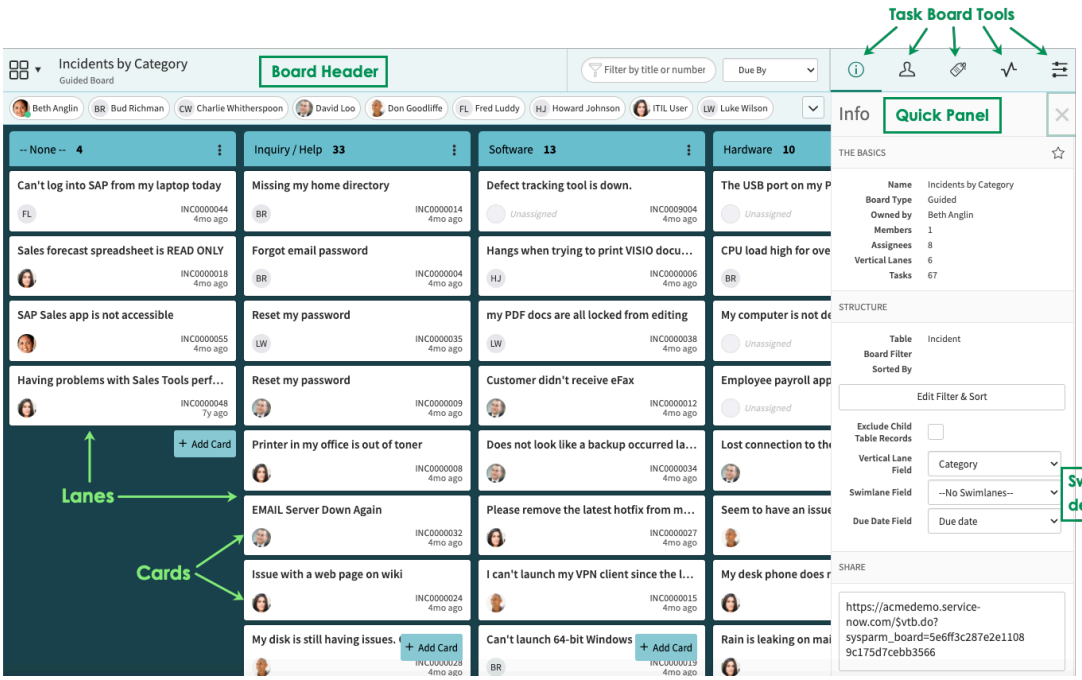
Todos os quadros têm os elementos exibidos. A cor de um cartão representa a cor que você escolhe na paleta de cores desse quadro.

Elementos de Visual Task Boards

Visual Task Boards contêm cartões que representam uma tarefa. Esses cartões são organizados em raias com base nos critérios escolhidos para classificá-los.

Visual Task Boards contém os elementos mostrados na imagem abaixo. Cada elemento é descrito na tabela a seguir.

Elementos do Visual Task Board



Elementos do quadro de tarefas

Elemento	Descrição
Cabeçalho do quadro	Exibe o nome do quadro na barra de título. Você pode renomear o quadro clicando duas vezes no nome do quadro. Filtre as tarefas no quadro por: • Inserir o título ou o número do cartão de tarefa • Selecionando uma opção no **Vencimento em** lista
Raias	Organize cartões em um quadro em grupos verticais. Esses grupos geralmente representam o status da tarefa, como **A fazer** , **Fazendo** e **Concluído** . Ao usar um quadro guiado, cada raia representa um valor de campo possível. Por exemplo, um quadro na tabela Incidente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos do quadro de tarefas

Elemento	Descrição
	pode exibir uma raia para cada **Estado** valor como **Novo** , **Ativo** ou **Resolvido** . Os usuários podem mover cartões de uma raia para outra para atualizar a tarefa que o cartão representa.
Cartões	Representar tarefas individuais que você pode atribuir aos usuários. Você pode adicionar comentários, anexos e rótulos a cartões. Cada cartão está vinculado a um registro de tarefa; atualizar um atualiza imediatamente o outro. Para quadros de forma livre, cada cartão representa uma tarefa pessoal. Para quadros flexíveis e guiados, cada cartão representa um registro da lista a partir da qual o quadro foi criado. Para obter mais informações, consulte Crie quadros flexíveis e guiados .
Painel rápido	Exibe rótulos e usuários associados ao quadro. Os membros do quadro podem usar o painel rápido para rotular ou atribuir tarefas rapidamente. Os membros também podem configurar o que aparece no painel rápido.
Ferramentas do Visual Task Board	Exibe informações do quadro, membros do quadro, o fluxo de atividades do quadro e os rótulos do quadro.
Raias horizontais	Organize os cartões em um quadro em raias horizontais. Muitas vezes, essas raias representam o usuário atribuído a uma tarefa. Você pode adicionar qualquer número de raias ao quadro e mover cartões de um usuário para outro facilmente.

Ferramentas do Visual Task Board

A área de ferramentas do quadro de tarefas em um Visual Task Board contém várias guias, cada uma representada por um ícone.

Clique em um ícone para abrir a guia. Clique no mesmo ícone novamente para ocultar a guia. As guias que você vê para cada conversa dependem do tipo de conversa e de outras condições.

Guias de ferramentas de conversa

Ícone da guia	Nome da guia	Descrição
ⓘ	Informação	Contém as seguintes informações sobre o quadro de tarefas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias de ferramentas de conversa

Ícone da guia	Nome da guia	Descrição
		• Nome do quadro • Tipo de quadro • Responsável pelo quadro • Número de membros • Número de designados • Número de raias • Número de tarefas • Nome da tabela • Editar filtro (visível somente em quadros orientados por dados) • Campo raia (visível para o proprietário do quadro, somente em quadros orientados por dados) • Campo raia - Para mudar o campo raia do quadro • Campo Data de vencimento - Para mudar o campo Data de vencimento do quadro. • URL
	Membros	Lista todos os membros e designados do quadro. Você pode adicionar ou remover membros do quadro, promover designados para serem membros e filtrar o quadro por membro ou designado.
	Rótulos	Use rótulos para distinguir visualmente as tarefas no quadro de tarefas. Filtre o conteúdo do quadro alternando o rótulo. Você precisa habilitar rótulos antes de poder usar esta guia.
	Atividade	Exibe todas as atividades dos cartões no quadro.
	Configuração	Defina as configurações do quadro de tarefas. Esta configuração só está disponível para o proprietário do quadro. Para obter mais informações, consulte Personalize a aparência de um quadro de tarefas.

Indicadores de ANS do Visual Task Board

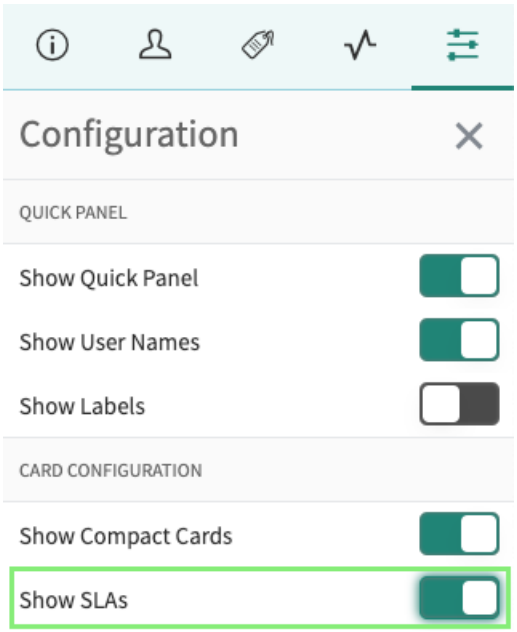
Os indicadores de ANS (acordo de nível de serviço) alertam os membros do quadro se algum cartão no quadro violou os SLAs.

Os membros do quadro podem habilitar indicadores de ANS no menu de configuração do quadro. A configuração se aplica somente ao usuário atual.

Tradução automática

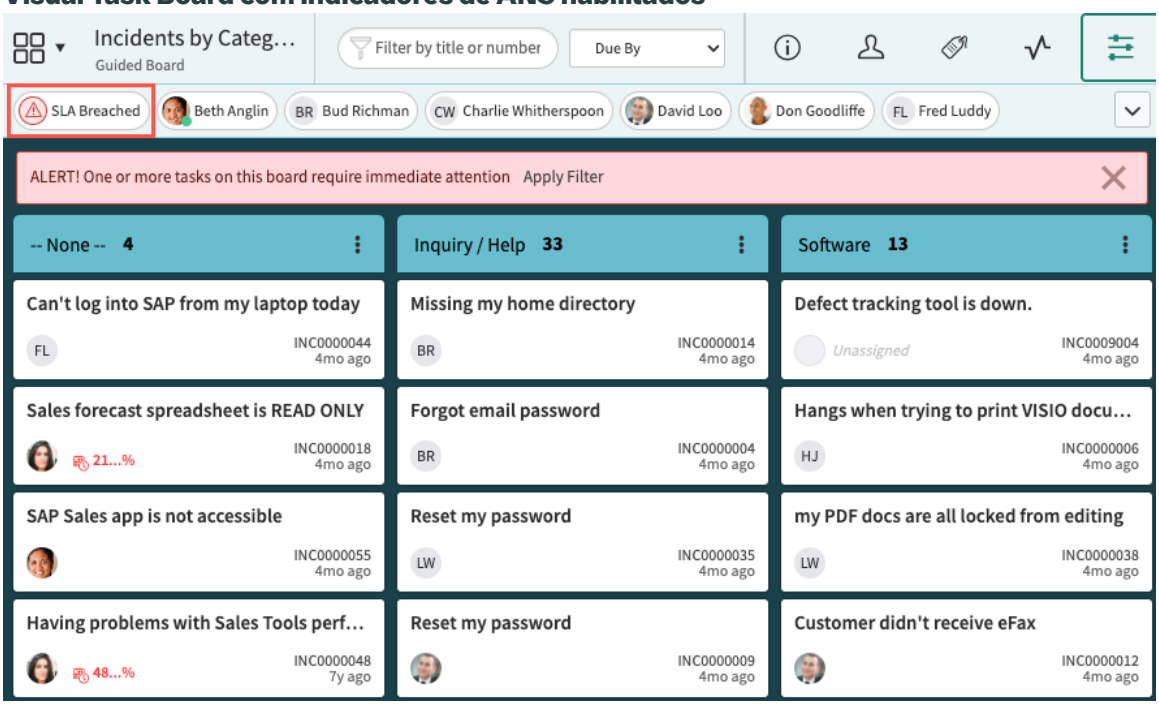
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar ANS



Quando os indicadores de ANS estão habilitados, uma barra de status aparece em cada cartão que tem um ANS associado. Se algum cartão violou ANS, um alerta será exibido na parte superior do quadro e uma opção de filtro será exibida no painel rápido. O indicador exibe a porcentagem decorrido do ANS. Se houver vários ANS associados a um cartão de tarefa, o indicador exibirá o status do ANS com a maior porcentagem decorrida. Para obter mais informações sobre ANS, consulte .

Visual Task Board com indicadores de ANS habilitados



Tópicos relacionados

Conceitos de Gestão de nível de serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acessibilidade do Visual Task Board

Melhorias de acessibilidade em Visual Task Boards incluir links para ignorar e a capacidade de exibir detalhes do cartão.

Ignorar links

Ignorar links permitem que você vá diretamente para o conteúdo principal em uma página. Quando o modo de acessibilidade está habilitado os quadros de tarefas incluem um link para ignorar para exibir tarefas como uma lista. . **Exiba tarefas como uma lista** ignorar link alterna todos os cartões de tarefa para a exibição de tabela. Para obter mais informações sobre como exibir quadros de tarefas em uma exibição de lista, consulte Exiba um Visual Task Board em uma lista.

Exibir detalhes do cartão

Com o modo de acessibilidade habilitado, indicadores visuais aparecem nos cartões de tarefa para os quais os usuários podem usar tabulação para abrir os detalhes do cartão. Para obter mais informações, consulte Exiba detalhes do cartão em um Visual Task Board.

Exiba detalhes do cartão em um Visual Task Board

Com o modo de acessibilidade habilitado, percorra os cartões em um quadro de tarefas. Use o botão de detalhes do cartão para exibir os detalhes do cartão de tarefa.

Antes de Iniciar

Habilite a acessibilidade na guia Geral do menu de configurações do sistema.
Função necessária: nenhuma

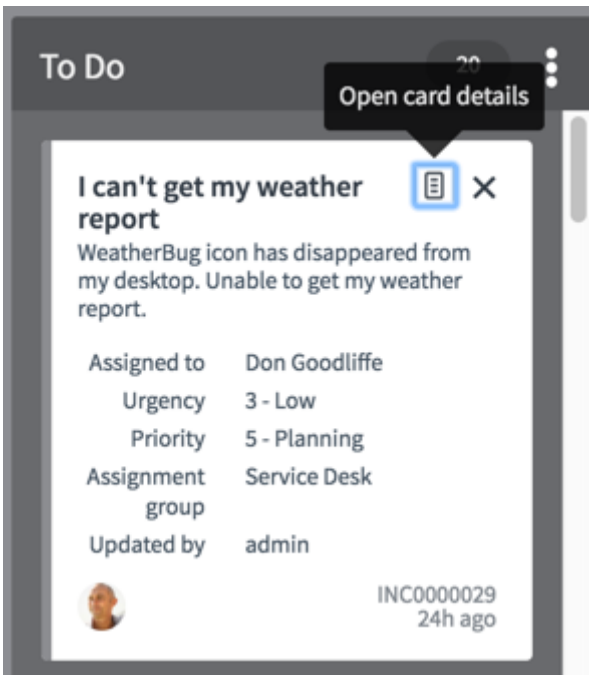
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Abra um quadro de tarefas existente.
3. Pressione a tecla Tab para navegar pelo quadro e acessar um cartão de tarefa.
4. Pressione a tecla Tab para navegar pelo cartão até que o botão Abrir detalhes do cartão seja exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do cartão



5. Pressione **Insira** para abrir o cartão.
6. Para sair do cartão, pressione **Escape** .

Ativar Visual Task Boards

Visual Task Boards estão ativos por padrão em novas instâncias. Para instâncias atualizadas, você pode ativar o plug-in Visual Task Boards [com.glide.ui.vTB] se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Visual Task Boards (com.glide.ui.vTB) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Como usar o Visual Task Boards

Crie, exiba e edite de forma livre, flexível e guiado Visual Task Boards e adicione usuários a esses quadros como membros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como membro de um Visual Task Board, você pode exibir e compartilhar o quadro, personalizar exibições de cartão, atribuir e mover cartões e criar check-lists.

Comece com Visual Task Boards

Para localizar Visual Task Boards, navegue até **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**. Se a aplicação não for exibida após uma pesquisa geral, entre em contato com o administrador.

https://player.vimeo.com/video/952369652?h=e5240fa717&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Criando Visual Task Boards

Você pode criar, exibir e editar de forma livre, flexível e guiado Visual Task Boards e adicione usuários a esses quadros como membros.

Para localizar Visual Task Boards, navegue até **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**. Se a aplicação não for exibida após uma pesquisa geral, entre em contato com o administrador.

Forma livre Visual Task Boards

Você pode adicionar cartões de tarefa pessoais diretamente às raias em um quadro de forma livre. Você também pode adicionar outros tipos de cartões de tarefa a um quadro de forma livre a partir de uma lista ou formulário.

Crie um Visual Task Board de forma livre

Você pode criar forma livre Visual Task Boards(VTBs) para rastrear qualquer tipo de tarefa ou projeto.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Ao lado de Meus quadros de tarefas, clique em **Novo** se você nunca criou um quadro de tarefas antes, clique em **Criar novo Visual Task Board** .
3. Na janela Criar novo quadro, clique em **Forma livre** .
   Um novo quadro de tarefas é aberto com as raias de forma livre padrão, **A fazer** , **Fazendo** e **Concluído** .
4. Clique no nome do quadro e insira um novo nome.

O que Fazer Depois

- Adicione uma tarefa pessoal a um Visual Task Board de forma livre
- Adicione uma tarefa a um Visual Task Board de forma livre a partir de um formulário
- Adicione uma tarefa a um Visual Task Board de forma livre a partir de uma lista

Adicione uma tarefa pessoal a um Visual Task Board de forma livre

Você pode adicionar cartões diretamente a uma raia de quadro de forma livre. Esses cartões são chamados de tarefas pessoais e representam registros na tabela Tarefa privada [vTB_task].

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Selecione um quadro de forma livre para adicionar uma tarefa pessoal.
3. Selecione **Adicionar cartão** na parte inferior de uma raia.
   Um novo cartão de tarefa aparece na raia.
4. Insira uma descrição resumida para o novo cartão de tarefa.
5. Para salvar o cartão, selecione outra área do quadro ou pressione **Insira** .

Adicione uma tarefa a um Visual Task Board de forma livre a partir de um formulário

Você pode adicionar um cartão de tarefa a um quadro de forma livre a partir de qualquer tabela que estenda Tarefa. Esses cartões representam registros em qualquer tabela da qual você os adicionar.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar cartões de várias tabelas de tarefas, como Incidente ou Problema, ao mesmo quadro de forma livre.

Procedimento

1. Abra um registro de tarefa, como um incidente.
2. Clique no ícone de menu ( ou clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário para mostrar o menu de contexto do formulário.
3. Selecione **Adicionar ao Visual Task Board** .
4. Clique no nome do quadro ao qual você deseja adicionar o cartão.
5. Para exibir o quadro, clique no nome do quadro na mensagem de confirmação.
   A tarefa aparece na primeira raia por padrão.

Adicione uma tarefa a um Visual Task Board de forma livre a partir de uma lista

Você pode adicionar um cartão de tarefa a um quadro de forma livre a partir de qualquer tabela que estenda Tarefa. Esses cartões representam registros em qualquer tabela da qual você os adicionar.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar cartões de várias tabelas de tarefas, como Incidente ou Problema, ao mesmo quadro de forma livre.

Procedimento

1. Navegue até uma lista de registros de tarefa, como **Tudo** > **incidente** > **Aberto**.
2. Execute uma das ações a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Adicione uma tarefa	Clique com o botão direito do mouse em um registro e selecione **Adicionar ao Visual Task Board**
Adicione várias tarefas	Marque a caixa de seleção ao lado de cada registro que você deseja adicionar e selecione **Adicionar ao Visual Task Board** em Configurar e usar funções de lista .

3. Clique no nome do quadro ao qual você deseja adicionar o cartão.
   Uma mensagem de confirmação é exibida.
4. Para exibir o quadro, clique no nome do quadro na mensagem de confirmação.
   A tarefa aparece na primeira raia por padrão.

Orientado por dados Visual Task Boards

Você pode adicionar uma tarefa a um quadro de tarefas flexível ou guiado.

Crie um Visual Task Board orientado por dados

Você pode criar um Visual Task Board (VTB) flexível ou orientado por dados para qualquer tabela que estenda a tarefa, como Incidente ou Mudança.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Ao lado de Meus quadros de tarefas, clique em **Novo** ou se você nunca criou um quadro de tarefas antes de clicar **Criar novo Visual Task Board** .
3. Na janela Criar novo quadro, clique em **Quadro orientado por dados** .
4. Na lista Tabela de tarefas, selecione uma tabela base de tarefas na qual basear seu quadro, por exemplo, uma tabela de incidentes.
5. **Opcional:** Na lista Campo de raia, selecione o campo que você deseja usar para os cabeçalhos de raia.

   (Optional) Para criar um quadro flexível com cabeçalhos de raia editáveis, selecione **Nenhum** .

   O tipo de quadro criado e as raias que aparecem no quadro dependem do tipo de coluna selecionado. Se você selecionar uma coluna de referência ou opção, o quadro será um *quadro guiado* . Cada raia em um quadro guiado representa um valor possível para essa coluna e os cartões aparecem na raia apropriada. Por exemplo, se você criar um quadro de tarefas guiadas para incidentes usando **Estado** , o quadro mostra uma raia para cada estado de incidente, como **Novo** ou **Encerrado** . Se você selecionar uma coluna que não seja uma referência ou opção, o quadro será um *quadro flexível* e o quadro mostra as raias padrão, **A fazer** , **Fazendo** e **Concluído** , com todos os cartões no **A fazer** raia.
6. **Opcional:** Crie um filtro para mostrar somente os registros com os quais você deseja trabalhar.
   Por exemplo, você pode filtrar incidentes que não estão atribuídos a você.

Tradução automática

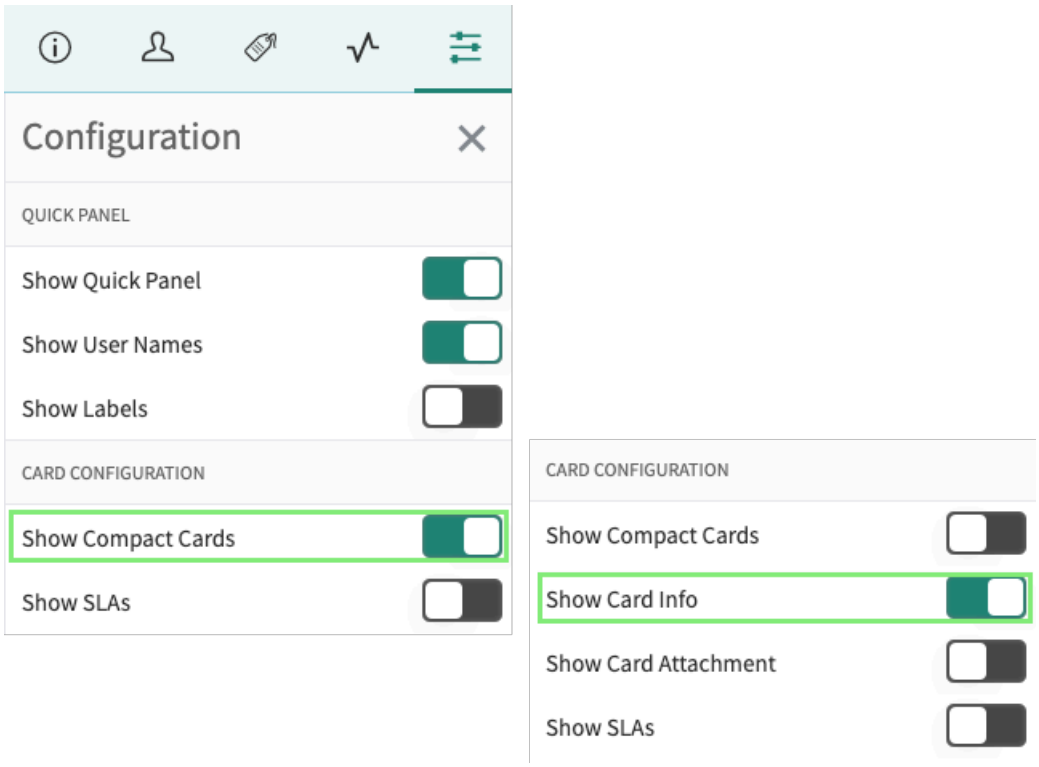
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Optional) Qualquer cartão que não se ajuste mais aos parâmetros do filtro é removido automaticamente do quadro de tarefas.

7. **Opcional:** Clique no nome do quadro e insira um novo nome.

Nota:

- Para quadros guiados criados a partir de campos de seleção, como **Estado** , o sistema cria uma raia para cada valor de opção possível. Para quadros guiados criados a partir de campos de referência, o sistema cria uma raia somente para cada valor em uso por um cartão de tarefa. As raias serão adicionadas conforme necessário se os valores do campo de referência mudarem.
- Habilite a Exibição de cartão para obter mais opções. Desmarque a opção **Mostrar cartões compactos** > **Mostrar Informações do Cartão**.



Tradução automática

O que Fazer Depois

Adicione uma tarefa a um Visual Task Board flexível ou guiado

Adicione uma tarefa a um Visual Task Board flexível ou guiado

Os cartões em um quadro flexível ou guiado representam registros em qualquer tabela à qual o quadro está associado.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Em um cabeçalho de raia, clique no menu de raia (⋮) e selecione **Adicionar tarefa** .
   Como alternativa, clique em **Adicionar tarefa** na parte inferior de uma raia.

   Os campos são preenchidos com base em quaisquer condições de filtro para o quadro e, para quadros guiados, a raia à qual você adiciona o cartão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Considere o exemplo de um quadro guiado que mostra incidentes com **Software** , com uma raia para cada designado. Se você adicionar um cartão ao **Usuário ITIL** raia, o novo registro de incidente **Categoria** e. **Atribuído a.** os campos são definidos automaticamente como **Software** e. **Usuário ITIL** .

2. Preencha o formulário e clique em **Enviar**.
   Um novo cartão de tarefa aparece na raia.

Adicione ou modifique raias do Visual Task Board

Qualquer membro do quadro pode mudar os nomes e adicionar novas raias para acomodar o fluxo de trabalho da tarefa que você deseja rastrear. Quando você cria um quadro de tarefas de forma livre ou flexível, ele inclui as raias padrão **A fazer** , **Fazendo** e **Concluído** .

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao contrário dos quadros guiados, as raias em um quadro de tarefas de forma livre ou flexível não correspondem aos valores de campo possíveis.

Nota: Não é possível remover raias de quadros guiados.

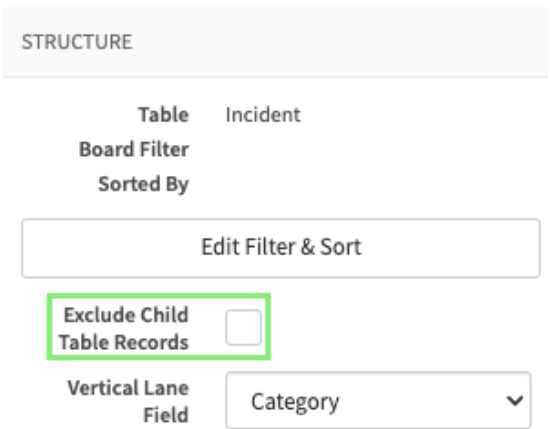
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Abra um quadro de tarefas.
3. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Crie uma nova raia	**a.** Passe a última raia e clique **Adicionar raia** . **b.** Insira um título para a raia e pressione a tecla Enter. . **Adicionar raia** a opção está sempre disponível para quadros de forma livre e flexíveis. Ele estará disponível para quadros guiados somente se as raias forem baseadas em um campo de referência, como **Atribuído a.** .
Edite o nome de uma raia	**a.** Selecione o nome da raia no cabeçalho da raia. **b.** Insira um título para a raia e pressione a tecla Enter.
Reorganizar raias	Selecione um cabeçalho de raia e arraste a raia para a zona para soltar desejada. Para cancelar a movimentação, prima a tecla Escape enquanto arrasta a raia. Você também pode mudar a ordem da raia no menu de configuração do quadro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Ocultar uma raia	**a.** Selecione o menu de raia (⋮) em um cabeçalho de raia. **b.** Selecione **Ocultar raia** . Você pode restaurar raias ocultas no menu de configuração do quadro.
Exclua uma raia	**a.** Selecione o menu de raia em um cabeçalho de raia. **b.** Selecione **Excluir raia** . **c.** Na caixa de diálogo de confirmação, clique em **Excluir**. Quando você exclui uma raia em um quadro flexível ou de forma livre, todos os cartões na raia excluída são arquivados. . **Excluir raia** a opção está sempre disponível para quadros de forma livre e flexíveis. Está disponível para quadros guiados somente se as raias forem baseadas em um campo de referência e somente para raias que não contêm cartões.
Excluir Registros de Tabela Secundários	**a.** Selecione **Informações**ícone (ⓘ) **b.** Em **Estrutura** , selecione **Excluir registros de tabela secundária**  As raias e os registros da tabela secundária são excluídos. **Nota:** **Excluir registros de tabela secundária** a caixa de seleção só está visível para o campo tipo de seleção.

Nota: Ao mover o cartão da raia para outra, se você receber uma mensagem de erro ao ter acesso de gravação ao registro, crie uma propriedade do sistema **glide.vtb.enable_list_edit_acl** e defina como **falso** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione ou remova um membro do Visual Task Board

Você pode adicionar e remover membros do quadro de tarefas usando a guia Membros do fluxo de atividades. Você também pode promover designados para membros do quadro.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Somente membros de um quadro de tarefas podem acessar o quadro. Qualquer membro do quadro pode adicionar ou remover outros membros.

Procedimento

1. Em um Visual Task Board, abra as ferramentas do quadro de tarefas.
2. Clique na guia Membros.



3. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Adicionar Membro	**a.** Em **Usuários** clique em **Adicionar membros** . **b.** Insira o nome de um usuário ou selecione um usuário no menu suspenso.
Remover um membro	**a.** Em **Membros** , aponte para um usuário. **b.** Clique no ícone remover (⊖).
Promova um designado a um membro	**a.** Em **Designados** , aponte para um usuário. **b.** Clique no ícone de seta para cima.
Promover todos os designados a membros	Em **Designados** clique em **Promover tudo** .

Exclua um Visual Task Board

Você pode excluir qualquer quadro de tarefas que você possui.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Excluir um quadro não afeta os registros de tarefa subjacentes. No entanto, você não pode recuperar um quadro depois de excluí-lo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Em **Quadros que você possui** , passe o mouse sobre o quadro e clique no ícone de exclusão (**X**).
3. Na caixa de diálogo de confirmação, clique em **Excluir** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição e compartilhamento Visual Task Boards

Exibir detalhes sobre Visual Task Boards, exiba-os como uma lista e compartilhe-os com outras pessoas.

Exibir detalhes de Visual Task Boards

Você pode exibir as principais informações sobre qualquer Visual Task Board.

Antes de Iniciar

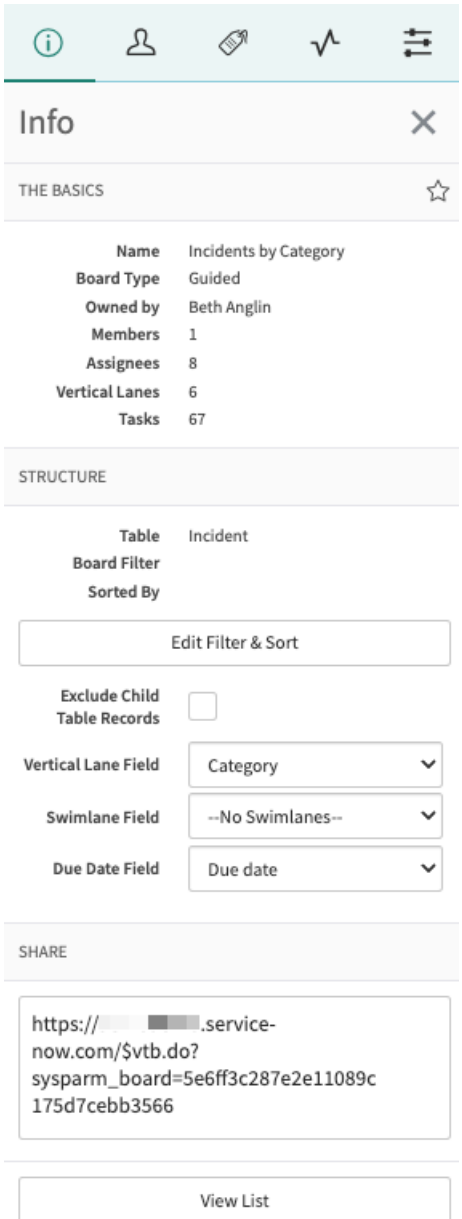
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra um quadro de tarefas.
2. Clique no ícone de informações do quadro ( ).

Resultado

As informações do quadro são exibidas.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exiba um Visual Task Board em uma lista

Você pode exibir um Visual Task Board na exibição de lista usando a opção de informações do quadro.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra um quadro de tarefas.
2. Nas ferramentas do quadro de tarefas, clique no ícone de informações do quadro ( ).
3. Clique em **Exibir lista** na parte inferior do painel de informações.
   Os cartões do quadro são abertos na exibição de lista.

> **Nota:** A exibição de lista de quadros de forma livre mostra somente cartões criados pelo quadro e nenhuma outra tarefa que possa ser adicionada manualmente.

Adicione um Visual Task Board como favorito

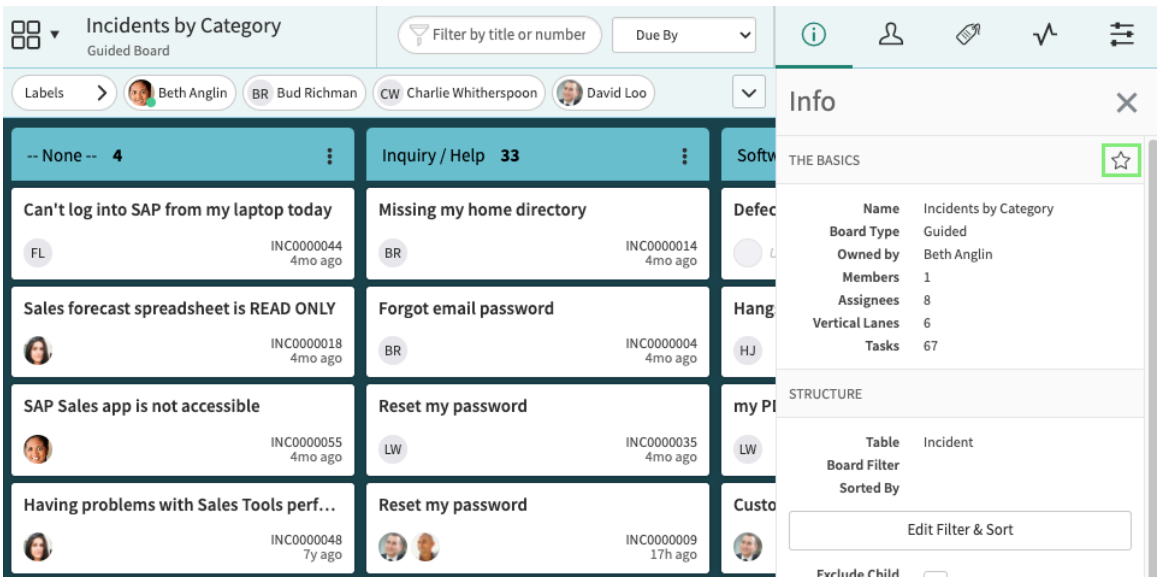
Adicionar Visual Task Boards você acessa com frequência o navegador de aplicações usando a opção favorito.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicionar um quadro como favorito só está disponível na IU principal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. No quadro que você deseja marcar como favorito, selecione o ícone de informações nas ferramentas do quadro.
3. Selecione o ícone de estrela.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Compartilhar uma Visual Task Board em uma conversa do Connect

Você pode compartilhar um Visual Task Board em um Bate-papo do Connect ou em uma conversa do Suporte do Connect.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Arraste um quadro de tarefas para uma mini-janela do Connect.
   Um link para o quadro de tarefas aparece na conversa. O quadro de tarefas também está listado nas ferramentas de conversa, que estão visíveis no Espaço do Connect. Somente membros da conversa que são membros do quadro podem acessá-lo. Se você compartilhar um quadro de tarefas em um Seguir um registro no Connect , ele será exibido como um URL no fluxo de atividades do registro.

Tópicos relacionados

Connect

Visual Task Boards

Criar uma conversa do Connect a partir de um Visual Task Board

Crie uma conversa do Bate-papo do Connect a partir de um Visual Task Board para colaborar com os membros do quadro e acompanhar as atividades conforme elas acontecem.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria uma conversa a partir de um quadro de tarefas, todos os membros do quadro se tornam membros da conversa. Os membros são sincronizados entre o quadro de tarefas e a conversa. Por exemplo, se você remover um usuário da conversa, o sistema também removerá automaticamente o usuário do quadro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Abra um quadro de tarefas.
3. No cabeçalho do quadro, clique no ícone conectar com membros do quadro ( ).
   O sistema abre automaticamente um registro de conversa para o quadro. Cada membro do quadro se torna um membro da conversa.

Tópicos relacionados

Bate-papo do Connect

Visual Task Boards

Personalização e configuração Visual Task Boards

Você pode personalizar as informações em um Visual Task Board, bem como a forma como essas informações são exibidas.

Você pode personalizar individual Visual Task Boards para exibir suas tarefas da maneira que funcionar melhor para você. Você pode mudar a aparência do quadro, adicionar rótulos e raias, definir limites de raia ou modificar a consulta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalize a aparência de um quadro de tarefas

Por padrão, o quadro de tarefas visual herda a aparência da preferência de tema do usuário. No entanto, você pode configurar várias opções no Visual Task Boards para personalizar a aparência do quadro.

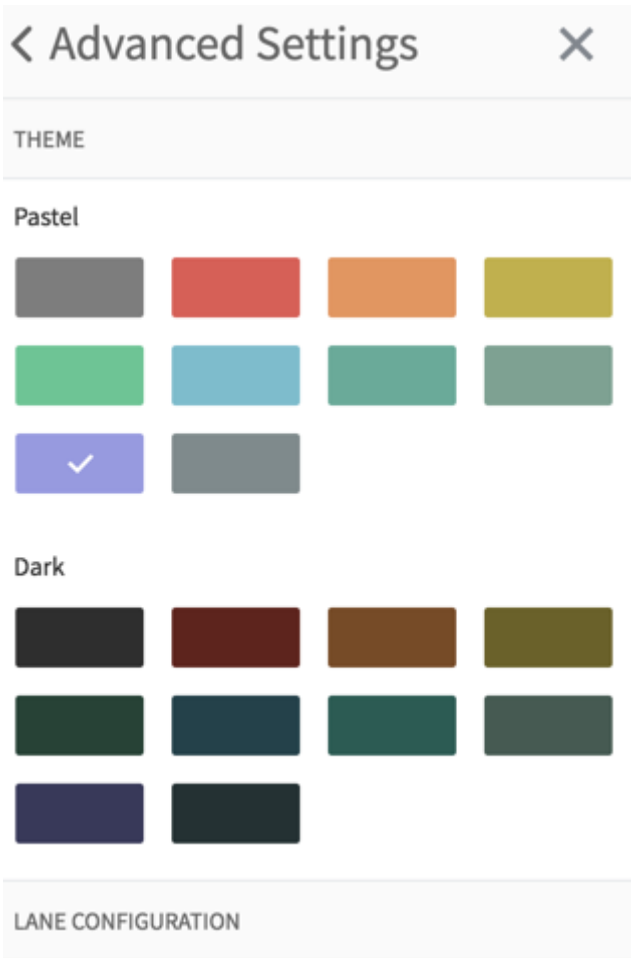
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Nas ferramentas do quadro de tarefas, clique no ícone de menu ( ).
2. Clique em **Configurações avançadas** .
3. Em **Tema** selecione uma cor na paleta.
   O tema selecionado é aplicado ao plano de fundo do quadro, cabeçalho da raia, botão adicionar cartão, filtro rápido, cabeçalho da guia, painel rápido e cabeçalho do quadro. Ele também aparece como a cor do quadro na página Meus quadros de tarefas. Esta configuração se aplica somente aos quadros do usuário.

Paleta de cores do Visual Task Board



4. Na seção Painel rápido, alterne as opções para personalizar o painel rápido.

Nota: Salvo indicação em contrário, essas configurações se aplicam somente ao usuário atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções do painel rápido

Opção	Descrição
Mostrar painel	Opção para tornar visível no quadro.
Nomes de usuários	Nomes de usuário que aparecem ao lado dos avatares do usuário no painel rápido.
Mostrar rótulos	Rótulos que aparecem em cartões e no painel rápido. **Nota:** A configuração se aplica a todos os usuários.
Nomes dos Rótulos	Nome do rótulo que aparece ao lado do ícone colorido desse rótulo no painel rápido. **Nota:** Esta configuração está disponível somente quando você habilita **Mostrar rótulos** .

Quando todas essas opções estão habilitadas, um painel rápido se assemelha à ilustração a seguir.



5. Na seção Configuração do cartão, alterne as opções para personalizar a aparência e as informações dos cartões.

   As mudanças nos cartões se aplicam somente ao usuário atual.

Exibir opções

Opção	Descrição
Mostrar cartões compactos	Diminui a largura da raia e as informações do cartão. As imagens em miniatura não aparecem no cartão.
Mostrar Informações do Cartão	Exibe informações do cartão em cada cartão. As informações do cartão normalmente incluem detalhes como o estado da tarefa, a data de abertura e o último usuário a atualizá-la. Esta configuração está disponível somente quando **Cartões Compactos** está desabilitado.
Mostrar Anexo do Cartão	Os cartões exibem a primeira imagem anexada a esse cartão como uma miniatura. Esta configuração está disponível somente quando **Cartões Compactos** está desabilitado.
Mostrar ANS	Os indicadores de status do ANS aparecem nos cartões e os alertas aparecem quando um ou mais cartões têm um ANS violado. Os indicadores de status do ANS ficam ocultos quando **Cartões Compactos** habilitado. Esta configuração está disponível somente quando os SLAs estão associados às tarefas no quadro.

6. Em Configurações avançadas, na seção Configuração de raia, mostre ou oculte raias marcando ou desmarcando a caixa de seleção de cada raia.
   Esta configuração é uma preferência do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Ferramentas do Visual Task Board

Adicione ou remova um membro do Visual Task Board

Classificação Visual Task Boards

Você pode classificar Visual Task Boards Usando critérios que você cria com uma opção Classificar-Filtro, agrupe itens por propriedades para ajudar a organizar seus cartões.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

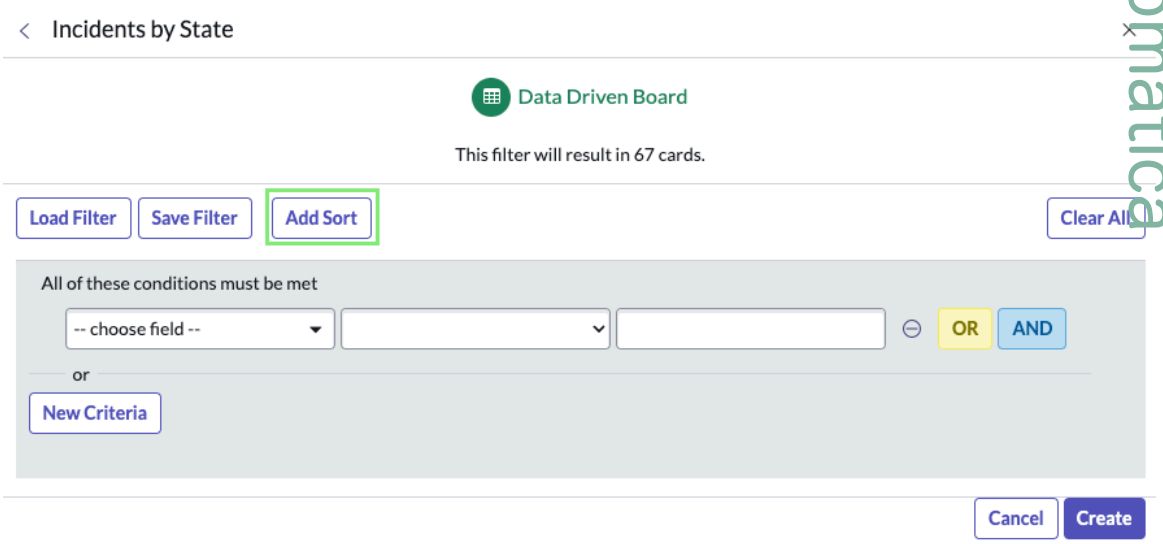
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Somente o proprietário do quadro pode criar os critérios de classificação e adicionar, editar ou excluir os critérios. Os critérios aparecem como "somente leitura" para outros usuários.

Nota: O procedimento é um pouco diferente para quadros orientados por dados e de forma livre. As instruções abaixo contêm as duas opções.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Na página Meus quadros de tarefas, selecione **Novo** .
3. Para um **Orientado por dados** siga estas etapas.
   a. Na janela Criar novo quadro, selecione **Quadro orientado por dados** .
   b. Preencha os campos com suas opções e selecione **Próximo** .
   c. Selecionar **Adicionar classificação**escolha as condições desejadas nos campos e selecione **Criar** .



   d. Na janela Adicionar classificação, escolha sua ordem de classificação e selecione **Salvar** .
   Seus critérios são exibidos. Você pode editar sua ordem de classificação aqui ou adicionar novos critérios. Você também pode editar suas escolhas no painel de navegação à direita.
4. Para um **Quadro de forma livre** , siga estas etapas.

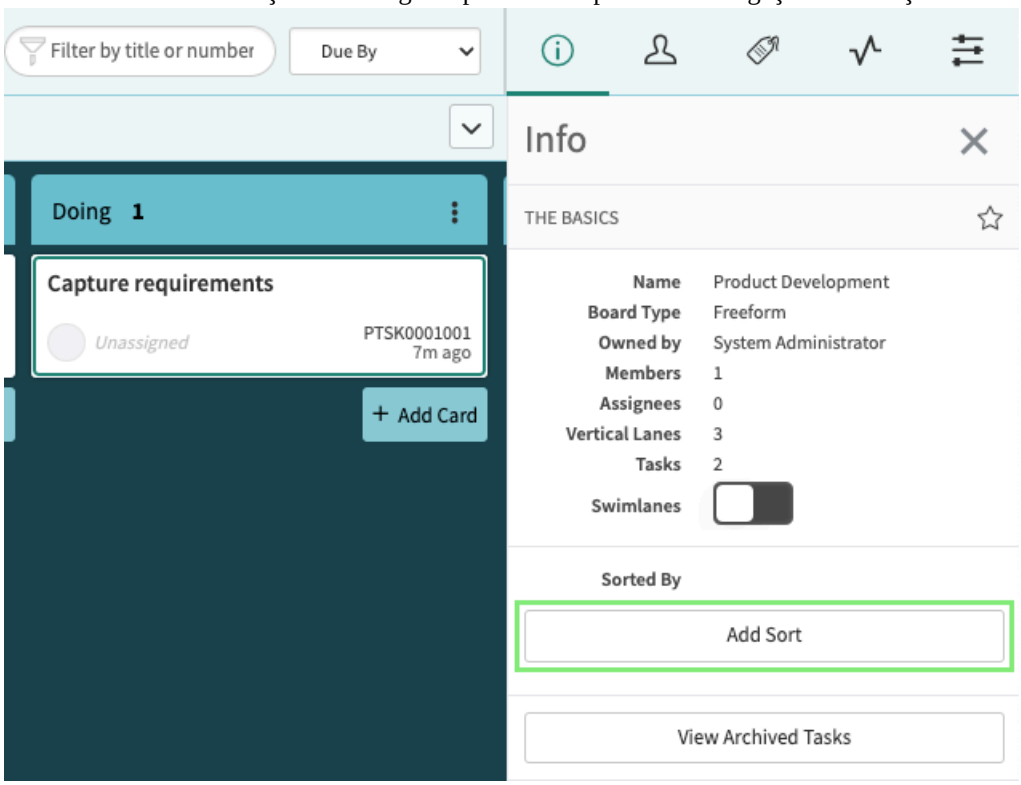
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na janela Criar novo quadro, selecione **Quadro de forma livre** .

b. Crie cartões de tarefa para o quadro.

c. Selecione o ícone de informações (ⓘ).
Os critérios de classificação e a filtragem aparecem no painel de navegação Informações.



Você pode editar seus critérios de classificação para quadros de forma livre e orientados por dados selecionando **Editar filtro e classificar** botão.

Configurar Visual Task Boards rótulos

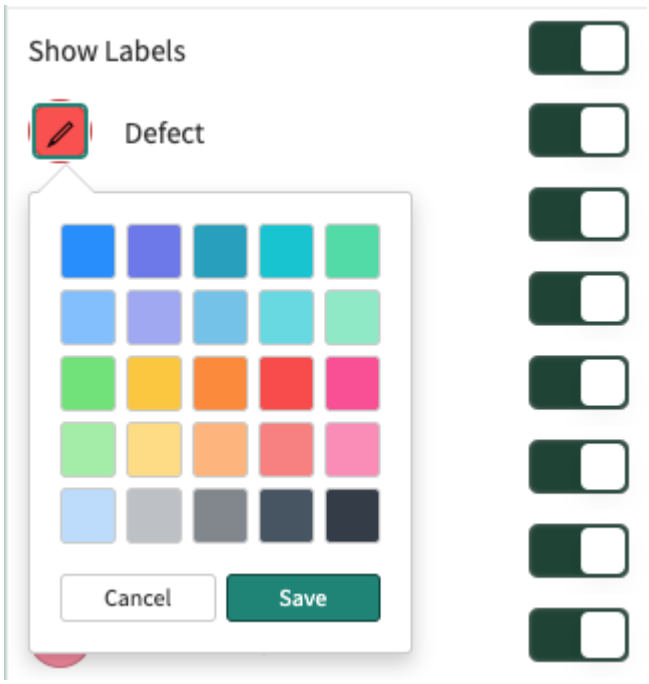
Os rótulos ajudam a categorizar tarefas e diferenciá-las visualmente no quadro de tarefas. Você pode desabilitar ou renomear rótulos usando a guia Rótulos do fluxo de atividades.

Antes de Iniciar
Função necessária: Tags_admin e global_tags_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada quadro tem sete rótulos por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os membros do quadro podem editar os rótulos em um quadro. Todos os rótulos estão visíveis no **Painel rápido** em **Rótulos**

Procedimento

1. Nas ferramentas do quadro de tarefas, clique em **Rótulos** guia.

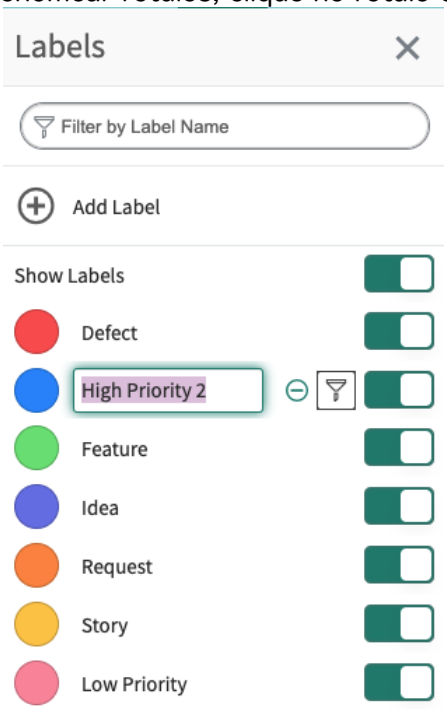


2. Ligue o. **Mostrar rótulos** se estiver desativado.
   Você pode ver sete rótulos padrão.
   - Usuários com a função global_tags_creator podem adicionar rótulos ao quadro e renomear o rótulo.
   - Para adicionar rótulos, clique em **Adicionar rótulos** ⊕. O rótulo recém-adicionado permanece no estado desativado por padrão. Você pode atribuir qualquer cor ou nenhuma cor ao rótulo. Para renomear o rótulo, clique no texto do rótulo e insira o novo valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para renomear rótulos, clique no rótulo e mude o nome do



rótulo.

- Para mudar a cor do rótulo, clique no ícone Selecionar cor ao lado do rótulo. Selecione a cor de sua escolha no seletor de cores e clique em **Salvar** .



.

- Para desabilitar ou habilitar um rótulo específico, alterne o botão ao lado do rótulo. Para ativar ou desativar um rótulo específico, alterne o botão ao lado do rótulo. Somente rótulos ativados aparecem no filtro rápido e podem ser aplicados a um cartão

Tradução automática

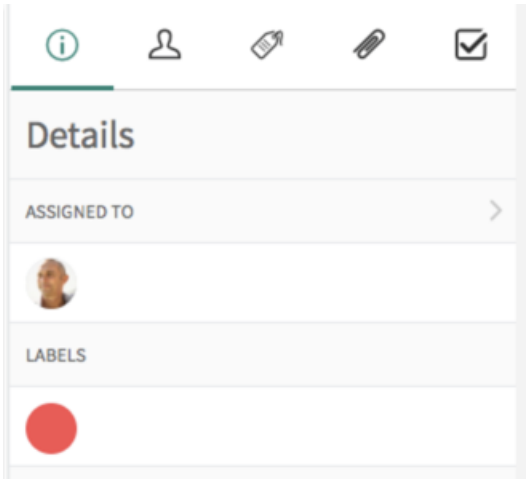
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

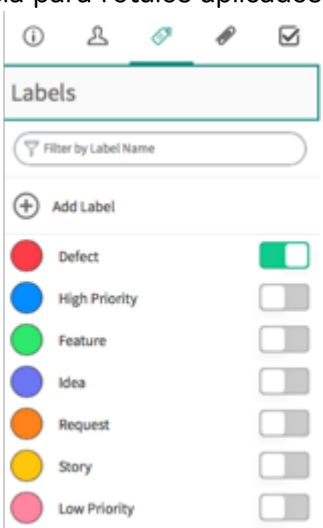
- O proprietário do quadro pode excluir o rótulo clicando em **Excluir rótulo** ícone. ao lado do rótulo.
- Para filtrar os cartões por rótulos, digite o Nome do rótulo na barra de pesquisa 

ou clique em **Adicionar ao filtro** ícone em relação ao rótulo. Depois de filtrar pelo rótulo, você só poderá ver cartões com esse rótulo.

Rótulos na página de detalhes do cartão

Quando o usuário clica no cartão, o cartão é aberto com os detalhes do cartão. Ele contém todos os rótulos aplicados em **Detalhes** guia.



Em **Rótulos**, o botão de alternância para rótulos aplicados está ativado e desativado para 

os rótulos que não são aplicados.

Nota: . **tabela** O rótulo também pode ser usado para marcadores.

Configure um Visual Task Board com raias

Raias permitem que você crie um ambiente com raias horizontais, além de raias verticais. Raias usam somente cartões compactos no Visual Task Board.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

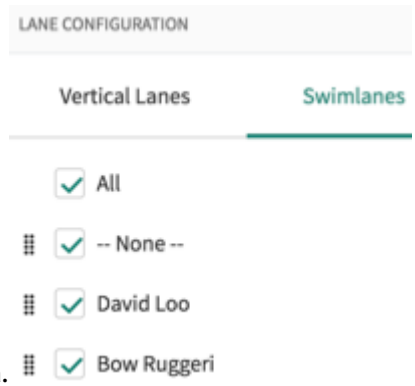
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar raias em todos os tipos de Visual Task Boards. Para obter mais informações, consulte Adicione ou modifique raias do Visual Task Board.

Quando você seleciona raias em Visual Task Boards, você pode fazer o seguinte:

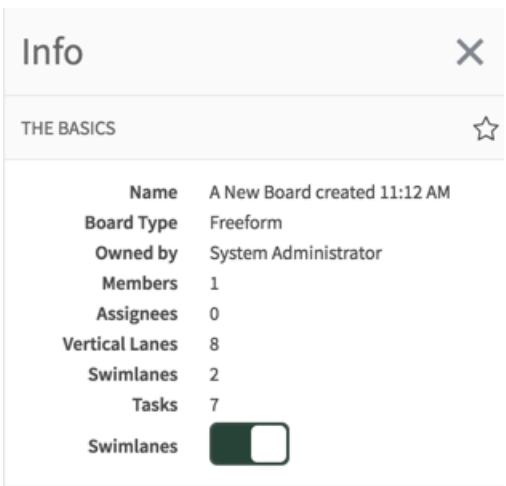
- Nomeie e renomeie as raias.
- Mova as tarefas horizontal e verticalmente de um usuário para outro.
- Arraste os cartões pelas raias.



- Reordene raias arrastando-as ou de **Configuração de raia**.
- Recolher e expandir raias.

Procedimento

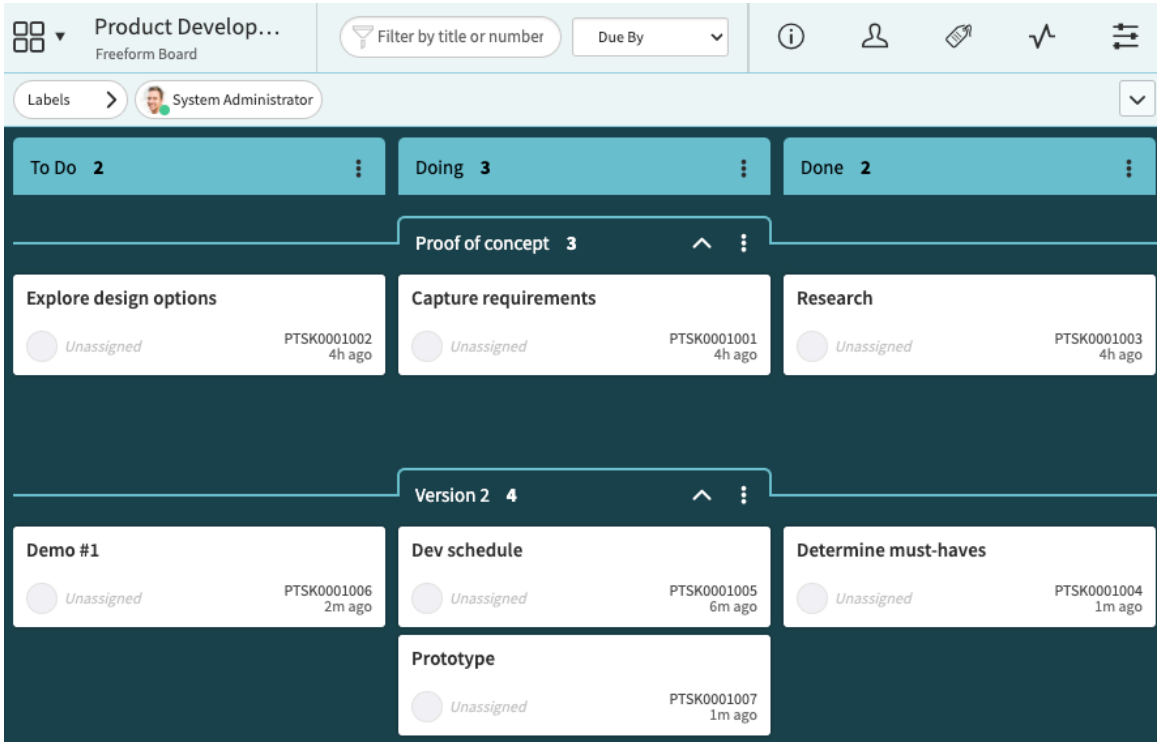
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Clique em **Novo** e selecione o tipo de quadro.
   - Quadro de Forma Livre
   - Quadro Controlado por Dados
3. Configure raias nos quadros.
   - Em um quadro de forma livre, ative as raias deslizando o. **Raias** comutador de alternância no **Informações** guia.



A figura a seguir mostra um exemplo de quadro de forma livre criado com raias.

Tradução automática

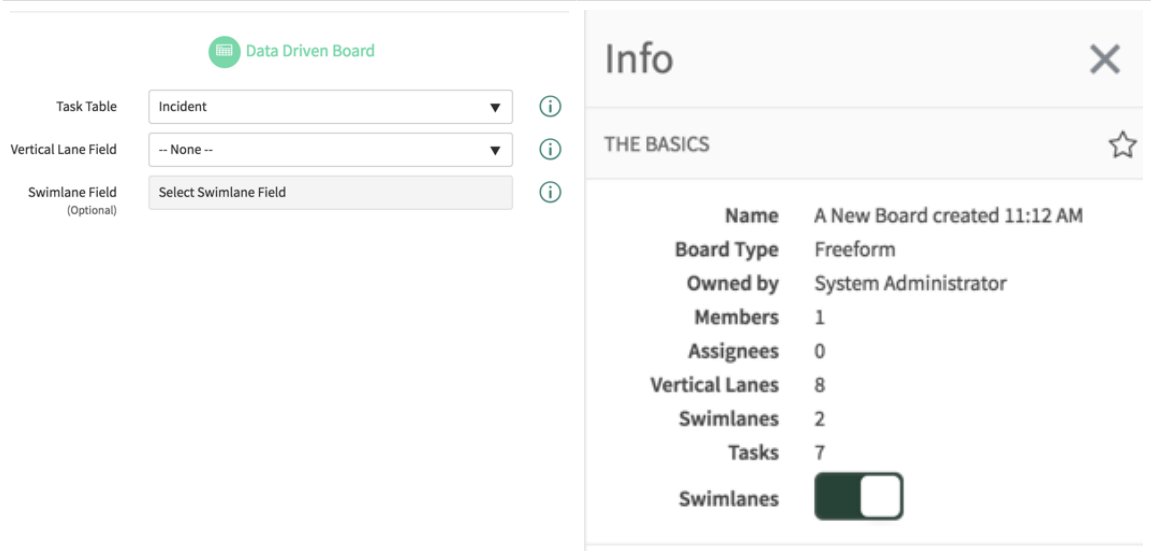
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Em um quadro flexível orientado por dados, faça o seguinte:

  a. Selecione **Nenhum** em **Campo de raia vertical** no menu suspenso.

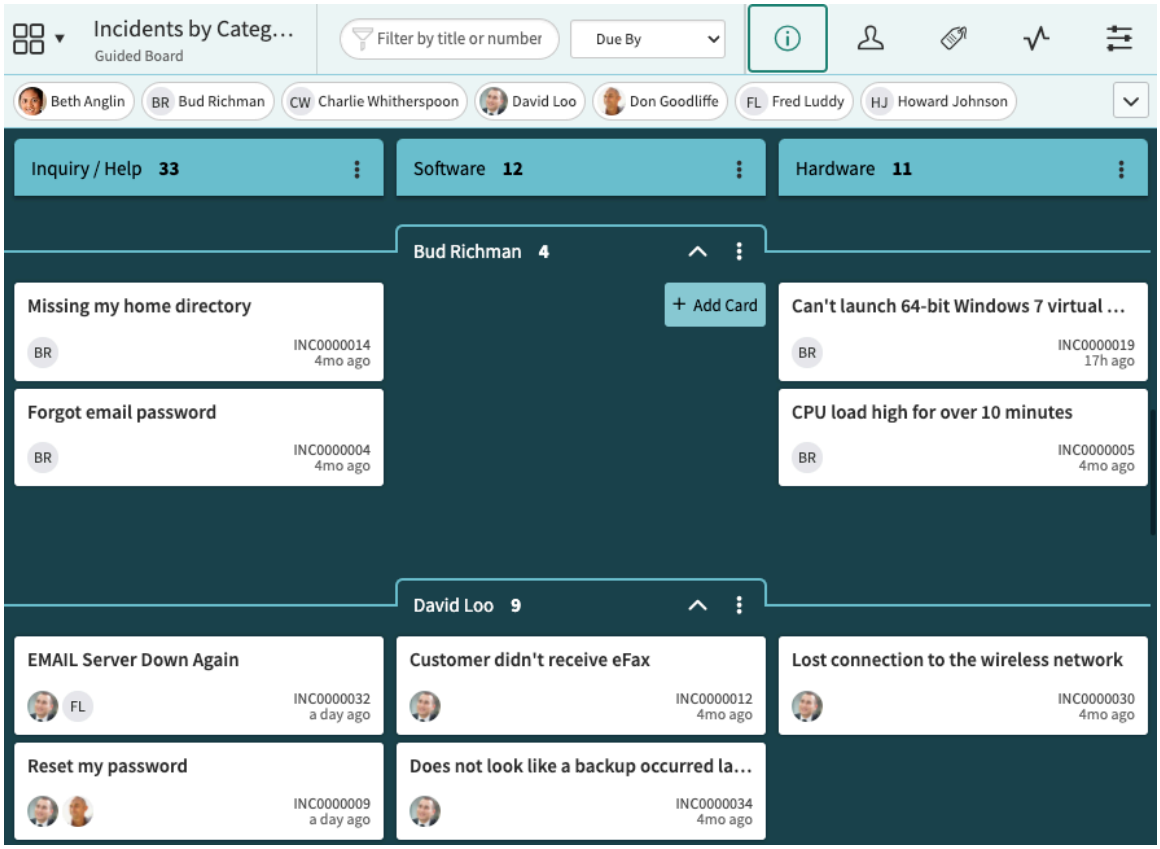
  b. Clique em **Próximo** e deslize o botão sob **Informações** à direita.



A figura a seguir mostra um quadro guiado orientado orientado por dados criado com raias.

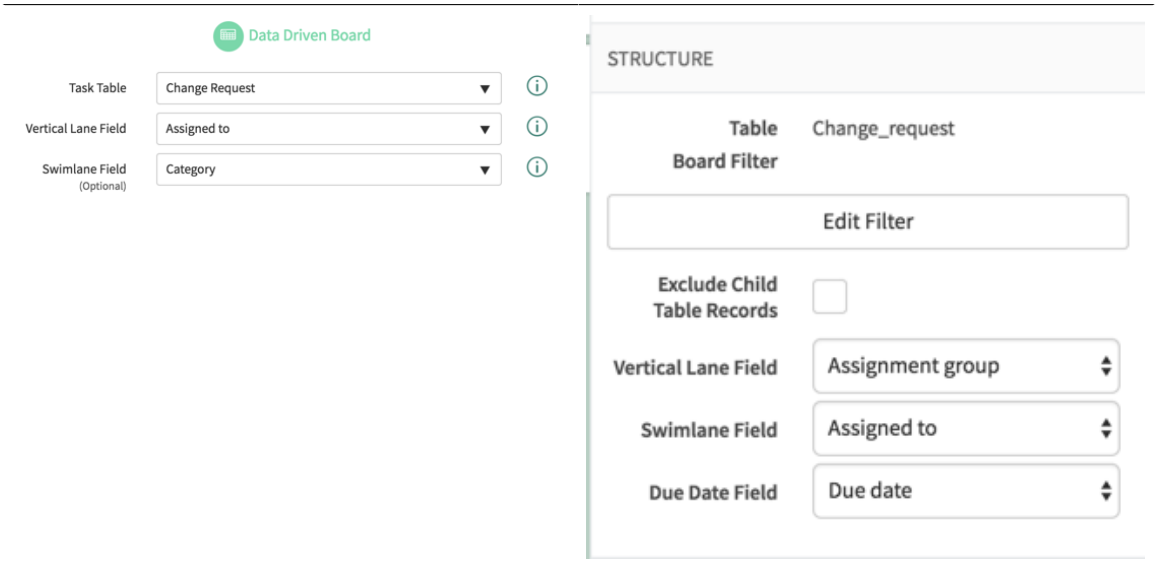
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Em um quadro guiado orientado por dados, selecione **Campo de raia vertical** e. **Campo raia** ao criar o quadro. Você deve ter criado um quadro de forma livre para criar um quadro guiado.

  Você também pode adicionar raias ao quadro guiado existente selecionando **Campo raia** em **Informações** no quadro.



Modifique o campo de consulta ou raia de um Visual Task Board existente

Flexível e guiado Visual Task Boards, você pode editar a consulta do quadro ou o campo de raia. Esta capacidade permite que você mude o conteúdo do quadro enquanto preserva a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

lista de membros, as definições de configuração do quadro e, se aplicável, o histórico da conversa do Bate-papo do Connect.

Antes de Iniciar

Informe aos membros do quadro que você planeja mudar a consulta do quadro ou o campo de raia. Se você ou qualquer membro tiver classificado manualmente os cartões em uma raia, a ordem poderá ser redefinida.

Função necessária: Nenhuma, mas você deve ser o proprietário do quadro

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A consulta do quadro consiste em condições de filtro que determinam quais tarefas o quadro rastreia. Por exemplo, você pode editar a consulta para que o quadro mostre somente os incidentes ativos, em vez de todos os incidentes.

O campo raia é o campo na tabela subjacente que define as raias. Por exemplo, você pode mudar o campo raia para que as raias representem estados de incidente, em vez de designados. Esta mudança é chamada de pivô de campo de raia. Os pivôs do campo de raia também permitem converter um quadro flexível em um quadro guiado ou vice-versa.

Procedimento

1. Abra um Visual Task Board.
2. Selecione o ícone de informações ( ) pelo nome do quadro.
3. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Edite a consulta do quadro	**a.** Em **Filtro de quadro** , selecione **Editar fil tro** para abrir o construtor de condições. **b.** Adicione e remova condições conforme necessário para editar a consulta. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Mude o campo raia	**a.** Selecione **Campo de raia vertical** e seleci–one um campo ou **Nenhum** opção. Os quadros guiados têm **Campo de raia vertical** definido como um campo, como **Estado** . Os quadros flexíveis têm **Cam po de raia vertical** definido como **Nenhum** . Você pode mudar **Campo de raia verti cal** valor de acordo para mudar o tipo de quadro. **b.** Na caixa de diálogo de confirmação, se–lecione **OK** .

O quadro é recarregado para refletir as mudanças.

Defina limites de raia em um Visual Task Board

Você pode definir um limite para o número de cartões adicionados a uma raia em um Visual Task Board. Se o limite não estiver definido, qualquer número de cartões poderá ser adicionado a uma raia por padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra um Visual Task Board.
2. Clique no ícone Mais ( ) no cabeçalho da raia.
3. Selecione **Limite de raia** . **Limite de raia para o nome da raia** é exibida.
4. Insira o número que você deseja definir para a raia específica.
   Deixe em branco, se você quiser não definir limite para a raia.
5. Clique em **Salvar**.

Resultado

O número aparece no cabeçalho da raia. 

Se o número de cartões exceder o limite definido, o símbolo Vermelho aparecerá no cabeçalho da raia para todos os membros do quadro.



Se um cartão for movido para uma raia com limite de raia de WIP excedido, uma mensagem de erro será exibida na parte superior da página. O membro que move um cartão para a raia com limite excedido pode exibir a mensagem de erro.

Trabalhar com cartões do Visual Task Board

Os cartões de tarefa do Visual Task Board podem representar uma tarefa pessoal ou um registro em uma tabela. Você pode adicionar cartões de tarefa, editar detalhes do cartão de tarefa, adicionar rótulos aos cartões e acessar o registro de tarefa subjacente que o cartão representa, dependendo do tipo de quadro.

Os cartões de tarefa são usados para fazer o seguinte:

- Representar tarefas em uma única exibição
- Atualize e faça mudanças nas tarefas
- Cartões de arrastar e soltar
- Personalizar rótulos

Nota: Cada quadro pode exibir até 1 000 cartões por padrão. Quando o número de tarefas excede o máximo, um aviso é exibido e o sistema determina quais cartões serão exibidos pelo horário de atualização mais recente. Os administradores podem configurar um limite máximo de cartão diferente. Para obter detalhes, consulte Configure o limite de cartão para Visual Task Boards.

Edite os detalhes do cartão do Visual Task Board

Edite os detalhes do cartão se precisar atribuir tarefas, adicionar comentários, mudar a data de vencimento ou mudar outros recursos do cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

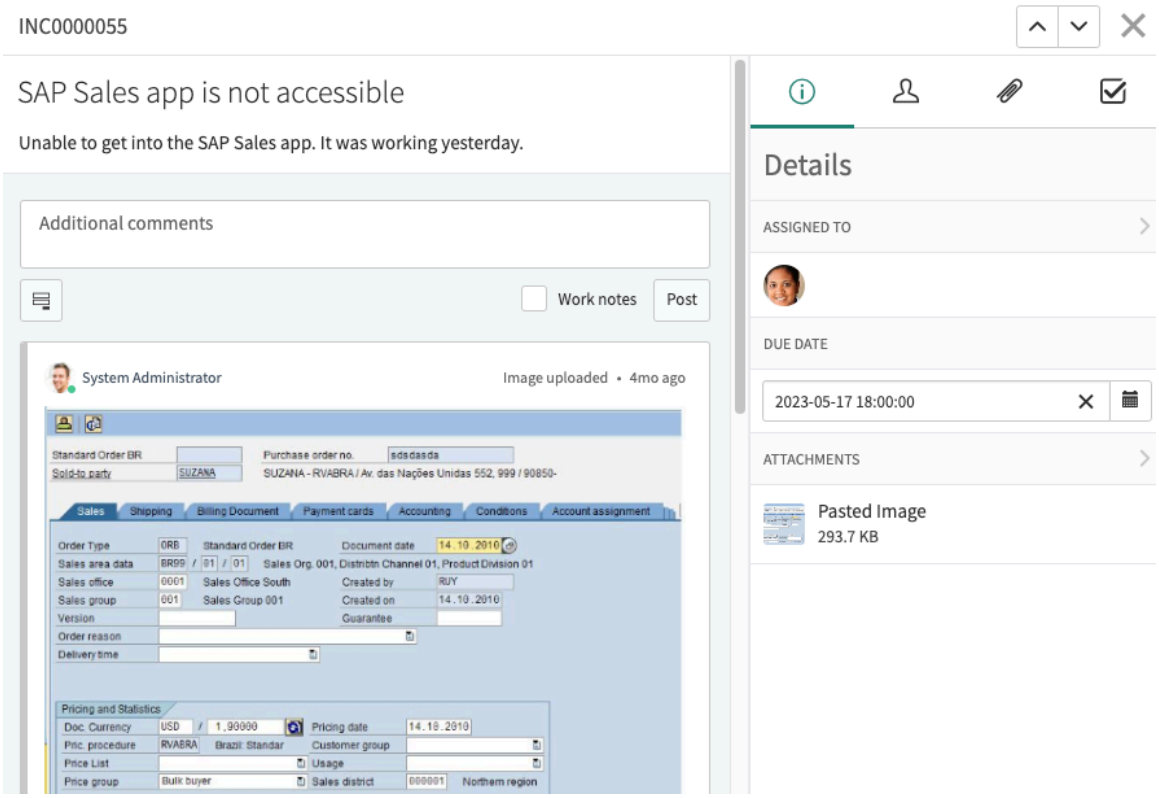
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode editar vários detalhes do cartão. Atualizar esses valores também atualiza o registro de tarefa subjacente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartão de amostra do Visual Task Board



Procedimento

1. Abra o quadro de tarefas no **Meus quadros de tarefas** painel.
2. Clique em um cartão no quadro.
   Os detalhes do cartão aparecem em uma janela pop-up.
3. Modifique os detalhes do cartão.
   Possíveis ações de modificação incluem:
   - Renomeie o cartão clicando no título do cartão e fornecendo o novo nome.
   - Modifique a descrição resumida.
   - Adicione comentários ou anotações de trabalho no fluxo de atividades.
   - Edite os usuários atribuídos a tarefas.
   - Adicione um rótulo ao cartão selecionando um ou mais dos rótulos disponíveis .
   - Adicione ou edite o. **Data de vencimento** .Se a conclusão de uma tarefa exceder a data de vencimento, a data aparecerá em vermelho.

Prazo no futuro



A data de vencimento passou



   - Para exibir anexo desabilitando **Mostrar Cartões Compactos** Da Configuração.
   - Adicionar ou remover anexos de arquivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Arquive o cartão (somente quadros de forma livre). Uma vez arquivado, o cartão não fica visível nos itens ativos.
- Mova o cartão para um quadro diferente (somente quadros de forma livre).

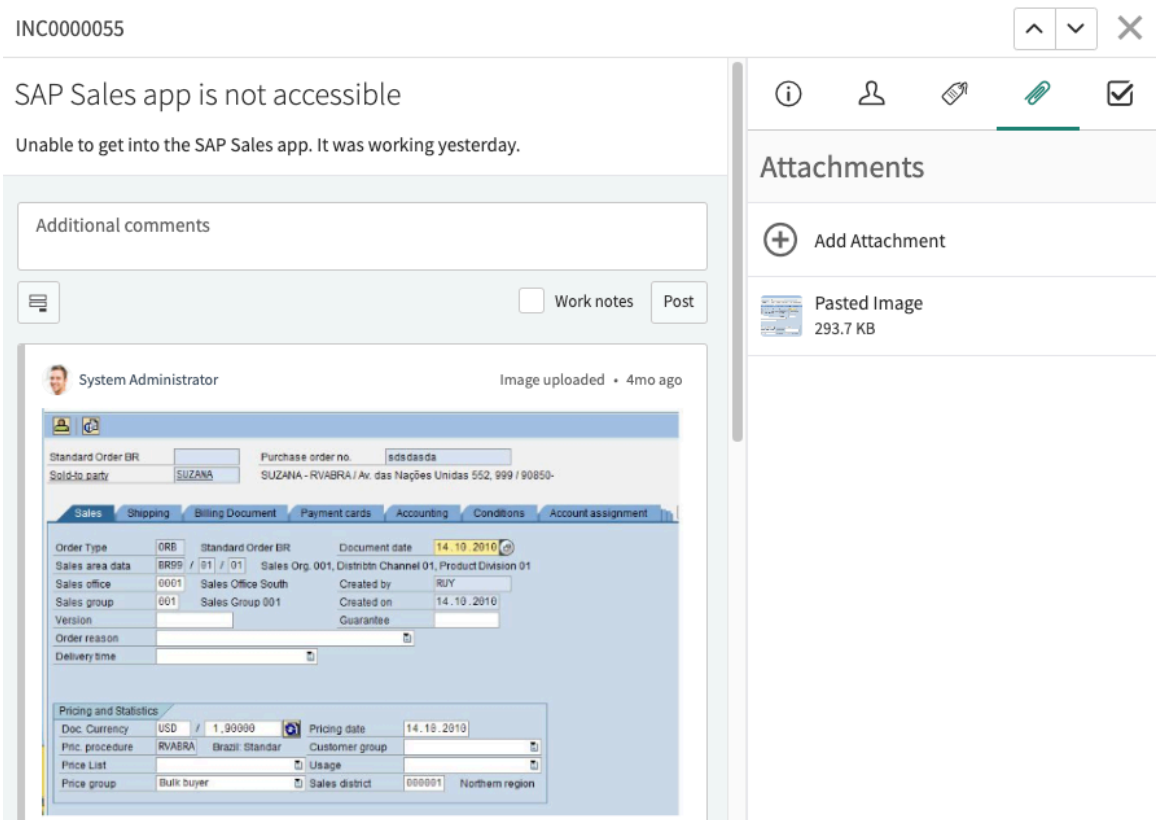
Adicione um anexo a um cartão do Visual Task Board

Você pode adicionar um anexo a um registro em um Visual Task Board.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicionar um anexo a um cartão de tarefa também adiciona o anexo ao registro de tarefa subjacente.

Adicionar anexo



Procedimento

1. Clique em um cartão.
2. Clique na guia Anexo ( ).
3. Clique em **Adicionar anexo** e selecione um arquivo para adicionar como anexo.

Configure a exibição do cartão em um Visual Task Board

Configure os campos que aparecem em um cartão em um quadro de tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o formulário para o qual você deseja configurar os campos.
2. Selecione o ícone Ações adicionais no cabeçalho ( ) e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
3. Na exibição do formulário e na seção, selecione a exibição VTB.
   Pode ser necessário criar uma exibição VTB para o formulário. Para obter mais informações, consulte Criar e excluir exibições .
4. Selecione os campos a serem exibidos no cartão adicionando ou removendo os campos do **Selecionado** coluna.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Configure o limite de cartão para Visual Task Boards

Quadros orientados por dados e de forma livre podem exibir até 1 000 cartões por padrão. Você pode mudar o limite de cartão padrão adicionando uma propriedade do sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode definir o limite do cartão para o quadro de forma livre e o quadro flexível e guiado no quadro orientado por dados.

Procedimento

1. Adicione uma nova propriedade do sistema com os seguintes valores de campo:

Campo	Valor
Nome	glide.vtb.board_max
Tipo	inteiro

2. Defina **Valor** ao número máximo de cartões permitidos para cada quadro.

> **Nota:** A degradação do desempenho pode ocorrer se você definir **Valor** para um número maior que 1 000, especialmente em dispositivos tablet.

Rotule um cartão Visual Task Board

Os rótulos ajudam a categorizar tarefas e diferenciá-las visualmente no quadro de tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Habilitar rótulos para o quadro.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode filtrar as tarefas visíveis para mostrar somente aquelas com determinados rótulos. Os rótulos aparecem nos cartões como pontos coloridos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode adicionar um ou mais rótulos a um cartão de tarefa.

Procedimento

Realize qualquer uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Adicione um rótulo a um cartão no painel rápido	**a.** Arraste um rótulo do painel rápido diretamente para um cartão de tarefa. **b.** Solte o rótulo na zona de descarte.
Adicione um rótulo a um cartão a partir dos detalhes do cartão	**a.** Abra os detalhes do cartão de uma tarefa. **b.** Clique na guia de detalhes (ⓘ). **c.** Em **Rótulos** , selecione um ou mais rótulos. Aponte para um rótulo para exibir seu nome. **d.** Feche a janela pop-up de detalhes do cartão.

O que Fazer Depois

Você pode usar opções de configuração para renomear ou desabilitar rótulos ou para ocultar rótulos completos.

Atribua um cartão Visual Task Board a um usuário

Os designados representam a propriedade dos cartões de tarefa e dos registros associados. Cada cartão de tarefa pode ter um designado primário e vários designados adicionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

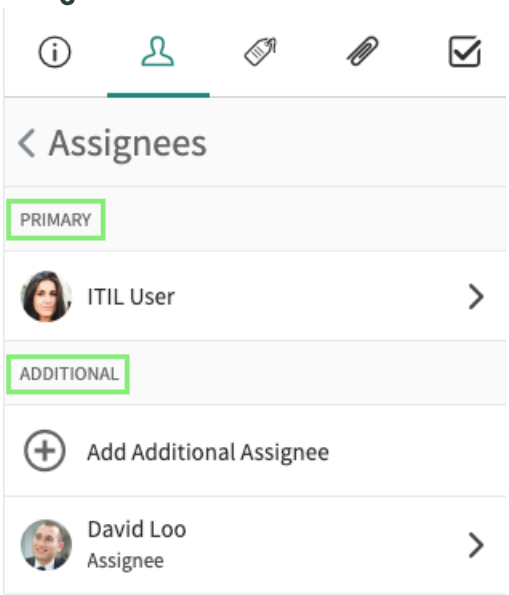
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode filtrar as tarefas visíveis em um quadro para mostrar somente as tarefas atribuídas a um determinado usuário. Os designados aparecem nos cartões como avatares.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Designados do cartão de tarefa



Quando um cartão muda de raia, todos os designados recebem uma notificação por e-mail.

Para quadros flexíveis e guiados, o designado primário corresponde às tarefas subjacentes **Atribuído a.** campo. Por exemplo, em um quadro criado a partir da tabela Incidente, se você adicionar Joe Employee como o responsável primário de um cartão, o incidente associado será atribuído a Joe. Observe que as regras de atribuição na tabela associada podem restringir quem você pode tornar o designado primário de um cartão. Se você tentar atribuir um cartão de tarefa a um usuário de uma maneira que viola uma regra de atribuição, uma notificação será exibida e a atribuição não ocorrerá.

Nota: Os designados não recebem acesso automaticamente ao quadro. Somente membros podem acessar o quadro.

Procedimento

Realize qualquer uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Adicione um designado no painel rápido	**a.** Arraste o avatar de um usuário do painel rápido diretamente para o cartão de tarefa. **b.** Solte o avatar no **Primário** ou **Adicional** zona para soltar.
Adicione um designado a partir dos detalhes do cartão	**a.** Abra os detalhes do cartão de uma tarefa. **b.** Clique na guia Atribuídos ( ). **c.** Clique em **Adicionar designado primário** ou **Adicionar designado adicional** . . **Adicionar designado primário** a opção não estará disponível se já houver um designado primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	d. Selecione um usuário. **e.** Feche a janela pop-up de detalhes do cartão.

O sistema envia uma notificação por e-mail para informar o novo designado sobre a mudança.

Arquive um cartão do Visual Task Board

Arquivar um cartão é uma maneira não destrutiva de remover um cartão de um Visual Task Board de forma livre. Você pode arquivar cartões nos quais não está mais trabalhando para reduzir a desordem visual.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Você só pode arquivar cartões em um quadro de forma livre.

Procedimento

Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Arquive um cartão da exibição de raia	**1.** Aponte para um cartão e clique em **X** ícone que aparece no canto. **2.** Na caixa de diálogo de confirmação, clique em **Arquivamento** .
Arquive um cartão dos detalhes do cartão	**1.** Clique em um cartão e exiba **Detalhes** guia. **2.** Em **Ferramentas** clique em **Arquivamento** . **3.** Na caixa de diálogo de confirmação, clique em **Confirmar** .
Arquive todos os cartões em uma raia	**1.** No cabeçalho da raia, clique no ícone Mais opções (⋮). **2.** Selecione **Arquivar todas as tarefas** . **3.** Na caixa de diálogo de confirmação, clique em **Arquivamento** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Para ver todos os cartões arquivados do quadro atual, no painel de navegação do quadro, abra o menu de informações do quadro ( ) e clique em **Exibir tarefas arquivadas** .
- Para restaurar um cartão arquivado, aponte para ele e clique em **Restaurar** .

Acesse um registro de tarefa de um cartão do Visual Task Board

Você pode abrir a exibição do formulário de qualquer cartão de tarefa. Exibir um registro de tarefa em um formulário permite que você veja todos os campos desse registro, incluindo campos que não estão visíveis nos detalhes do cartão.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Acesse um registro de tarefa usando uma das seguintes opções.

Procedimento

- Acesse o registro no cartão de tarefa clicando no número do registro no cartão de tarefa.
- Acesse o registro a partir dos detalhes do cartão fazendo o seguinte:

  1. Abra os detalhes do cartão de uma tarefa.
  2. Clique no número do registro no cabeçalho.

Mova um cartão Visual Task Board para uma raia diferente

Você pode mover um cartão de uma raia para outra em um Visual Task Board.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você move um cartão para uma raia diferente em um quadro guiado, o campo no qual as raias se baseiam é atualizado para refletir o novo valor da raia.

Procedimento

1. Abra um Visual Task Board.
2. Selecione um cartão e arraste-o para uma raia diferente.
   Para cancelar a movimentação, pressione a tecla Escape enquanto arrasta o cartão.

Nota:

Todos os campos obrigatórios em um registro devem ser preenchidos para mover o cartão associado para uma nova raia. Por exemplo, suponha que você tenha um quadro guiado com base na tabela Incidente [incidente], com uma raia para cada um **Estado** . . **Código de fechamento** e. **Anotações de encerramento** os campos se tornam obrigatórios quando **Estado** muda para **Encerrado** . Se você tentar mover um cartão de incidente do **Novo** raia para **Encerrado** raia, uma exibição pop-up do formulário é exibida e solicita que você preencha os campos obrigatórios.

Se você receber uma mensagem de erro dizendo **Você não tem permissão para modificar este registro** , criar propriedade do sistema `glide.vtb.enable_list_edit_acl` e definindo como **falso** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mova um cartão Visual Task Board de forma livre para um quadro diferente

Você pode mover um cartão de um quadro de forma livre para outro.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

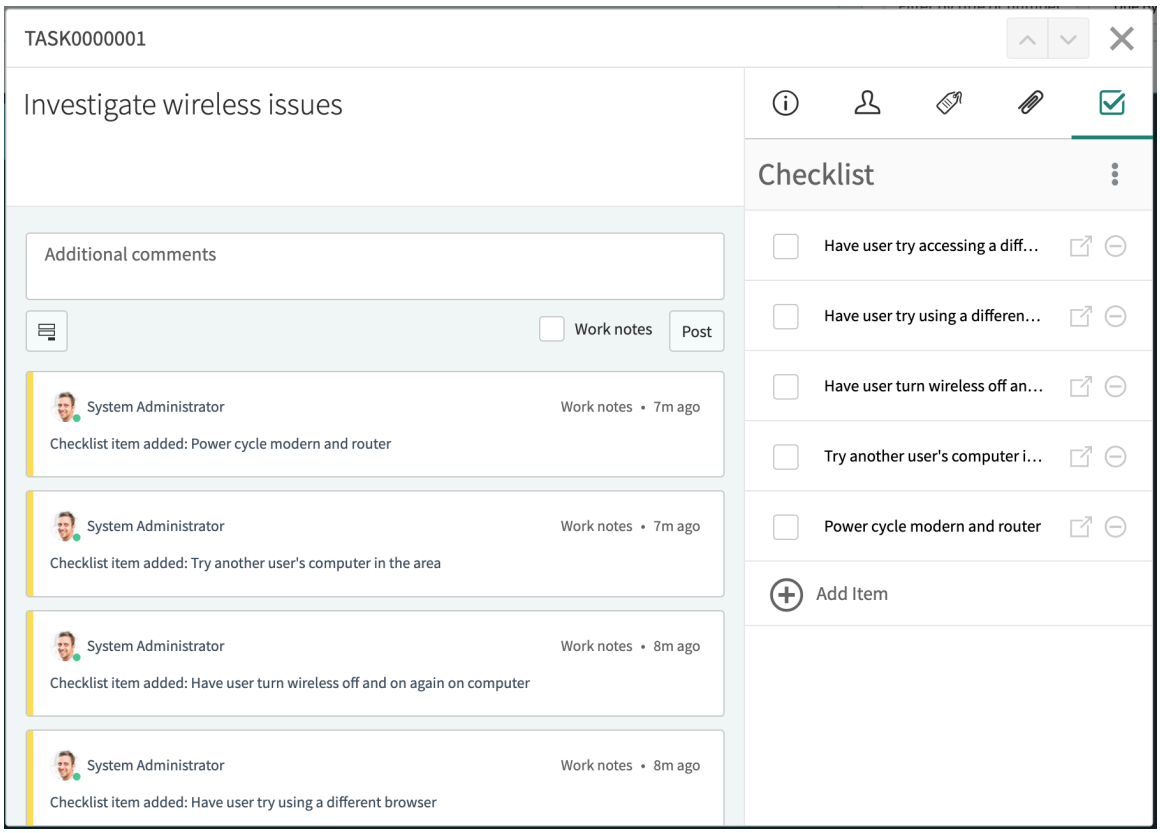
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Abra um quadro de tarefas.
3. Abra os detalhes do cartão.
4. Na guia de detalhes (ⓘ), selecione **Mover** .
5. Na janela pop-up que aparece, selecione o quadro e a raia para os quais mover o cartão.
   A lista de seleção de quadro exibe somente quadros de forma livre.

Check-lists do Visual Task Board

As check-lists ajudam você a rastrear o andamento das tarefas no Visual Task Board.

As check-lists estão disponíveis como uma guia nos detalhes do cartão.

Check-list de amostra

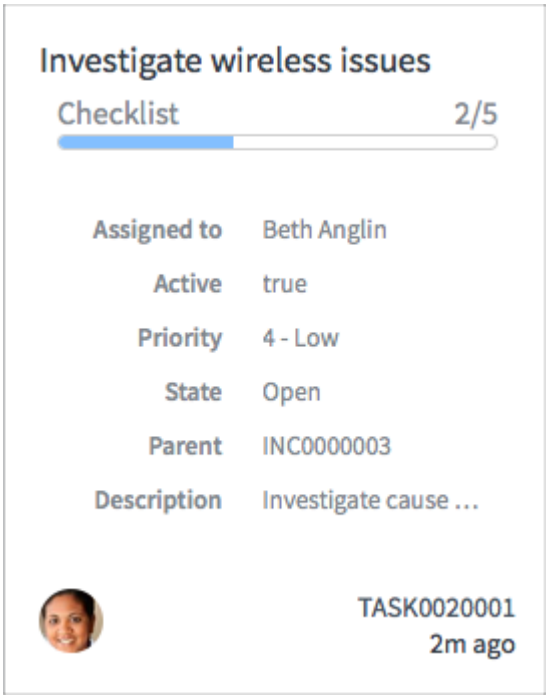


Você pode adicionar, remover ou reorganizar itens da check-list. Você também pode salvar uma check-list como modelo para uso futuro em outros cartões. Qualquer usuário pode criar ou editar uma check-list. Quando a exibição do cartão compacto está desabilitada, o cartão de tarefa exibe uma barra de andamento para mostrar quantos itens estão concluídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartão de tarefa com barra de andamento da check-list



Você também pode usar check-lists com registros de tarefa na interface padrão. Para obter mais informações, consulte Check-lists.

Crie uma check-list para um cartão do Visual Task Board

Você pode criar uma check-list exclusiva para cada cartão do Visual Task Board ou criar uma tarefa a partir de um item da check-list.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra os detalhes do cartão de uma tarefa.
2. Clique na guia check-list ( ).
3. Clique em **Adicionar item** .
4. Insira o texto do item da check-list.
5. Pressione a tecla Enter para adicionar o item da check-list.
6. Crie quantos itens de check-list adicionais desejar.
7. Para excluir um item da check-list, clique no ícone de menos (-).
8. Para reordenar itens da check-list, clique no ícone de arrastar (e arraste um item da check-list para uma posição diferente na lista.
9. Para criar uma tarefa a partir de um item da check-list:
   a. Aponte para um item da check-list e clique no ícone Criar tarefa ( ).
   b. Selecione o tipo de tarefa que você deseja criar.
      Um administrador pode configurar quais tipos de tarefa estão disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O novo registro de tarefa aparece em uma janela pop-up. A descrição resumida é preenchida automaticamente com o texto do item da check-list.

c. Preencha o formulário com detalhes adicionais conforme necessário.

d. Clique em **Atualizar**.

Crie um modelo de check-list para tarefas do Visual Task Board

Um modelo economiza tempo criando itens de check-list automaticamente. Você pode adicionar, editar ou remover itens da check-list sem afetar o modelo.

Antes de Iniciar

Ativar Visual Task Boards.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há duas maneiras que você pode criar um modelo de check-list:

- Na interface Visual Task Board,
- ou em ServiceNow AI Platform.

Procedimento

Adição de um modelo de check-list no Visual Task Board

1. No Visual Task Board, abra os detalhes do cartão de uma tarefa.

   Nota: Você não pode atribuir um nome a um modelo de check-list ao criar um modelo de check-list na interface do Visual Task Board. Para atribuir um nome a uma check-list, você deve configurar o modelo de check-list no ServiceNow AI Platform.

2. Clique na guia check-list ( ).
3. Adicione itens à check-list que você deseja salvar como parte do modelo.
4. Clique no ícone Mais ( ).
   O ícone Mais não será exibido, a menos que você tenha adicionado um item à check-list ou se você tiver um modelo de check-list pré-existente.
5. Selecione **Salvar como modelo** .
6. Na caixa de diálogo, insira um nome de modelo descritivo para identificar a check-list.
   Quando um usuário cria uma check-list a partir de um modelo, todos os modelos são listados em ordem alfabética e não há como filtrar quais modelos aparecem. Para fornecer uma melhor experiência do usuário, considere implementar um sistema de nomenclatura para modelos de check-list. Por exemplo, inclua o nome da tabela ou outro identificador para esclarecer como a check-list deve ser usada.
7. Clique em **Salvar**.

Adição de uma check-list no ServiceNow AI Platform

8. Navegar até **Tudo**e pesquise `checklist_template.list` .
9. Selecione **Novo** para criar um novo modelo de check-list.
10. Configure os campos do seu novo modelo de check-list.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Grupo	Você pode usar este campo para limitar o grupo de usuários que têm permissão para usar este modelo de check-list.
Modelo	Seu modelo em JSON. Exemplo: "Proprietário":"2816f79cc0a8916401c5a33be04be443","name":"list de itens","itens":["name":"Call the vendor","order":0 2],"name":"follow up email to customer","order":1],"name":"call to the supervisor","call","call" Os atributos de um modelo de check-list são: **Responsável** O sys_id do usuário que possui ou cria o modelo de check-list. **Nome** O nome do modelo de check-list. **Itens** Os itens da check-list. **Nome** O nome de um item da check-list. **Pedido** A ordem em que um item da check-list aparece na check-list.
Nome	O nome do modelo de check-list.
Usuário	A função necessária para usar o modelo de check-list.

11. Selecione **Enviar**.

Resultado
Seu modelo de check-list foi criado.

O que Fazer Depois
Crie uma check-list a partir de um modelo de check-list selecionando o modelo no ícone Mais.

Exclua uma check-list de um cartão do Visual Task Board

Você pode remover uma check-list de um cartão do Visual Task Board.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra um cartão de tarefa que contém uma check-list.
2. Clique na guia check-list ( ).
3. Clique no ícone Mais ( ).
4. Selecione **Remover check-list** .
   Uma caixa de diálogo de confirmação é exibida.
5. Clique em **Excluir**.

Configure quais tipos de tarefas podem ser criados a partir dos itens da check-list do Visual Task Board

Uma propriedade do sistema controla quais tipos de tarefas você pode criar a partir de um item da check-list do Visual Task Board.

Antes de Iniciar

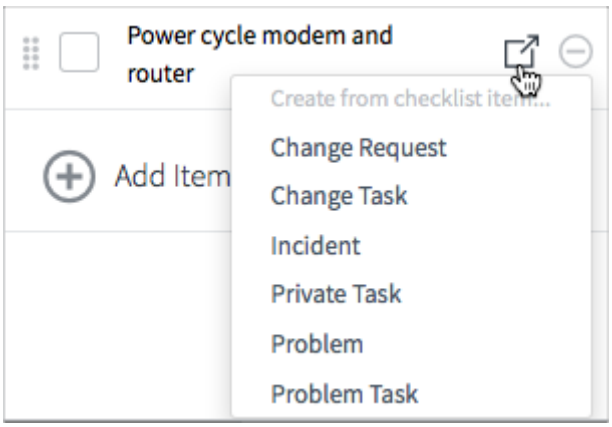
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicionar tabelas personalizadas ou remover tabelas que não usa.

Procedimento

1. Navegue até `sys_properties.list`.
2. Localize a propriedade *`glide.ui.create_task_type_option_list`*.
3. Edite o. **Valor** para adicionar ou remover tabelas.
   Você pode adicionar qualquer tabela que estenda Tarefa [task]. Use o nome da tabela, não o rótulo. Por exemplo, você inseriria `change_request` Não solicitação de mudança. Certifique-se de que as tabelas listadas estejam separadas por vírgulas, sem espaços.
   O valor da propriedade preenche a lista de seleção de tipo de tarefa que os usuários escolhem quando criam uma tarefa a partir de um item da check-list. Observe que os usuários só podem ver os tipos de tarefa para os quais têm as funções de acesso apropriadas.



Referência do Visual Task Boards

As seções a seguir descrevem os componentes instalados e as propriedades do Visual Task Boards, junto com domain separation e informações do navegador compatíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Domain Separation e Visual Task Boards

Domain Separation é compatível com o aplicativo Visual Task Boards. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Como o Domain Separation funciona no Visual Task Boards

Visual Task Boards que são "orientados por dados" mostram os dados de tabelas que são como tabelas de tarefas. Os dados separados por domínio também são compatíveis.

Os critérios baseados em condição são usados para filtrar esses dados. VTBs de forma livre usam tarefas privadas (vTB_task), que oferece suporte à separação de domínio como uma extensão da tarefa e herda a lógica de separação de domínio como resultado.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Navegadores compatíveis para o Visual Task Boards

O sistema é compatível com o Visual Task Boards na maioria dos navegadores modernos.

Navegadores compatíveis

- A versão pública mais recente do Firefox ou Firefox ESR
- A versão pública mais recente do Chrome
- Safari versão 12
- Acesse Visual Task Boards em seu dispositivo móvel usando um navegador ou o aplicativo para celular nativo. Para obter mais informações, consulte Dispositivos testados e versões compatíveis para ServiceNow Mobile aplicações .

Para obter mais informações, consulte Navegadores compatíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte a script

Os quadros de tarefas visuais não interagem com scripts de cliente. Em vez disso, use uma política de IU ou uma política de dados.

Instalado com Visual Task Boards

Vários tipos de componentes são instalados com Visual Task Boards.

Tabelas instaladas com Visual Task Boards

As tabelas são adicionadas à sua instância quando você ativa Visual Task Boards.

Tabela	Descrição
Membro do quadro [vtb_board_member]	Armazena um registro para cada membro de cada quadro de tarefas.
Tarefa privada [vtb_task]	Armazena um registro para cada tarefa pessoal em cada quadro de forma livre.
Visual Task Board [vtb_board]	Armazena um registro para cada quadro de tarefas.
Cartão do Visual Task Board [vtb_card]	Armazena um registro para cada cartão de tarefa em cada quadro de tarefas.
Histórico do cartão do Visual Task Board [vtb_card_history]	Armazena registros de determinadas mudanças no cartão de tarefa, como mudanças na raia ou no designado. Cada registro indica o valor anterior e o novo valor.
Raia do Visual Task Board [vtb_rae]	Armazena um registro para cada raia em cada quadro de tarefas.

Propriedades instaladas com o Visual Task Boards

As propriedades são adicionadas à sua instância quando você ativa Visual Task Boards.

Nota: ***Para abrir a tabela Propriedade do sistema [sys_properties], navegue até*** **Todos** ***e, em seguida, insira*** `sys_properties.list` ***no filtro de navegação.***

Propriedade	Descrição
vtb.board.upload_limit	Define o tamanho máximo do arquivo em megabytes permitido para cada anexo de cartão de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 10 • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]

Inclusões de script instaladas com Visual Task Boards

Inclusões de script são adicionadas à sua instância quando você ativa Visual Task Boards.

Inclusão de script	Descrição
VisualTaskBoards	Fornece utilitários gerais para Visual Task Boards.
VTBBoardSecurity	Fornece utilitários de segurança para controlar o acesso ao quadro.
VTBGetBoardsByUser	Fornece um método que recupera todos os quadros que um usuário especificado possui ou dos quais é membro.
VTBTaskSecurity	Fornece utilitários de segurança para controlar o acesso à tarefa.

Client scripts instalados com Visual Task Boards

Scripts de cliente são adicionados à sua instância quando você ativa Visual Task Boards.

Client script	Tabela	Descrição
Adicionar opção Kanban	Visual Task Board [vtb_board]	Adiciona o. **-- Quadro Kanban --** opção para **Campo de raia** campo. Esta opção indica que o quadro de tarefas é flexível.

Regras de negócios instaladas com Visual Task Boards

As regras de negócio são adicionadas à sua instância quando você ativa Visual Task Boards.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Adicione membros ao grupo dinâmico	Membro do quadro [vtb_board_member]	Se uma conversa do Bate-papo do Connect for criada para um quadro de tarefas, esta regra de negócios adicionará os membros do quadro como membros da conversa.
Remover membro do grupo dinâmico	Membro do quadro [vtb_board_member]	Se houver uma conversa do Bate-papo do Connect para um quadro de tarefas e um usuário for removido dos membros do quadro, esta regra de negócios removerá o usuário dos membros da conversa.
Remover membro do VTB	Membro do grupo em tempo real [live_group_member]	Se houver uma conversa do Bate-papo do Connect para um quadro de tarefas e um usuário for removido dos membros da conversa, esta regra de negócios removerá o usuário dos membros do quadro de tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Sincronizar nome do quadro com o Connect	Visual Task Board [vtb_board]	Se houver uma conversa do Bate-papo do Connect para um quadro de tarefas e alguém atualizar o nome do quadro, esta regra de negócios atualizará o nome da conversa.
Sincronize o nome do bate-papo com o quadro VTB	Perfil do Grupo em Tempo Real [live_group_profile]	Se houver uma conversa do Bate-papo do Connect para um quadro de tarefas e alguém atualizar o nome da conversa, esta regra de negócios atualizará o nome do quadro.
Sincronizar membros com VTB	Membro do grupo em tempo real [live_group_member]	Se houver uma conversa do Bate-papo do Connect para um quadro de tarefas e um usuário for adicionado aos membros da conversa, esta regra de negócios adicionará o usuário como membro do quadro.
Atualizar quadro na mudança do cartão	Cartão do Visual Task Board [vtb_card]	Aciona o sistema para atualizar o quadro de tarefas quando ocorrem mudanças nos cartões.
Atualizar quadro na mudança de raia	Raia do Visual Task Board [vtb_rae]	Aciona o sistema para atualizar o quadro de tarefas quando ocorrem mudanças nas raias.
atualizar quadro na mudança de raia	Membro do quadro [vtb_board_member]	Aciona o sistema para atualizar o quadro de tarefas quando ocorrem mudanças nos membros do quadro.
Atribuídos adicionais anteriores do VTB	Tarefa privada [vtb_task]	Aciona o sistema para enviar uma notificação por e-mail aos usuários quando eles são designados como designados adicionais para cartões.

Tópicos relacionados

Bate-papo do Connect

Notificações instaladas com Visual Task Boards

As notificações são adicionadas à sua instância quando você ativa Visual Task Boards.

Notificação	Descrição
Notificação de adição de membro VTB	Envia uma notificação por e-mail ao membro sobre sua adição ao quadro.
Notificação de exclusão de membro VTB	Envia uma notificação por e-mail ao membro sobre sua remoção do quadro.
Notificação de designado adicional do VTB	Envia uma notificação por e-mail aos usuários quando eles são designados como designados adicionais para tarefas.
Notificação do designado do VTB	Envia uma notificação por e-mail para os usuários quando eles são designados como designados primários para tarefas pessoais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificação	Descrição
Notificação de mudança de raia do VTB	Envia uma notificação por e-mail para os designados de uma tarefa quando a tarefa muda de raias.
Limite de raia do VTB atingido	Envia uma notificação por e-mail ao membro do quadro de que o número de tarefas na raia atingiu o limite de raia definido.
Limite de raia do VTB excedido	Envia uma notificação por e-mail ao membro do quadro de que o número de tarefas na raia excedeu o limite de raia definido.
Movimento do cartão VTB em raias verticais e raias	Envia uma notificação por e-mail para o membro do quadro com os detalhes do cartão movido e o membro que moveu o cartão.

Visualizações da linha do tempo

Uma visualização da linha do tempo é uma representação das atividades de uma organização ao longo do tempo.

Normalmente, as visualizações da linha do tempo são úteis para avaliar rapidamente o impacto de futuras atividades estratégicas e operacionais, como solicitações de mudança e projetos. As visualizações da linha do tempo existem em duas variedades: Uma exibição bidimensional (2D), em que as atividades são agrupadas por mês, e uma exibição tridimensional (3D), em que as atividades são agrupadas em raias. Ambas as visualizações são interativas e a exibição 2D pode ser impressa.

Os administradores de linha do tempo, usuários com a função timeline_admin, podem configurar visualizações para representar atividades relacionadas ao ITSM, como incidentes, problemas, mudanças e projetos. Os administradores ou usuários da linha do tempo com a função timeline_user podem personalizar suas visualizações da linha do tempo no painel Configurações na visualização.

A visualização da linha do tempo do roadmap do CIO mostra os projetos da sua organização agrupados por portfólios. Os líderes organizacionais podem usar o Roadmap do CIO para monitorar e avaliar o status dos projetos atuais e futuros.

Nota: Ativar visualizações da linha do tempo não ativa o roadmap predefinido do CIO. Você precisa do plug-in PPM (com.snc.financial_planning_pmo) para usar o roadmap do CIO.

Principais termos para visualizações da linha do tempo

Raia

Um agrupamento lógico de itens na visualização da linha do tempo 3D. Por exemplo, uma raia pode mostrar projetos pendentes, enquanto outra raia mostra projetos abertos.

Painel

Um bloco que representa um registro de item em uma visualização de linha do tempo 2D ou um bloco que representa um ou mais registros de item em uma visualização de linha do tempo 3D.

Exibição de resumo

Uma janela pop-up que aparece quando um usuário clica em um painel na visualização da linha do tempo 2D ou 3D. A exibição resumida contém informações adicionais sobre o registro. Os administradores da linha do tempo configuram as informações que aparecem na exibição de resumo.

Marcador

Uma barra que indica o início de um mês em uma visualização da linha do tempo 3D.

Controle deslizante

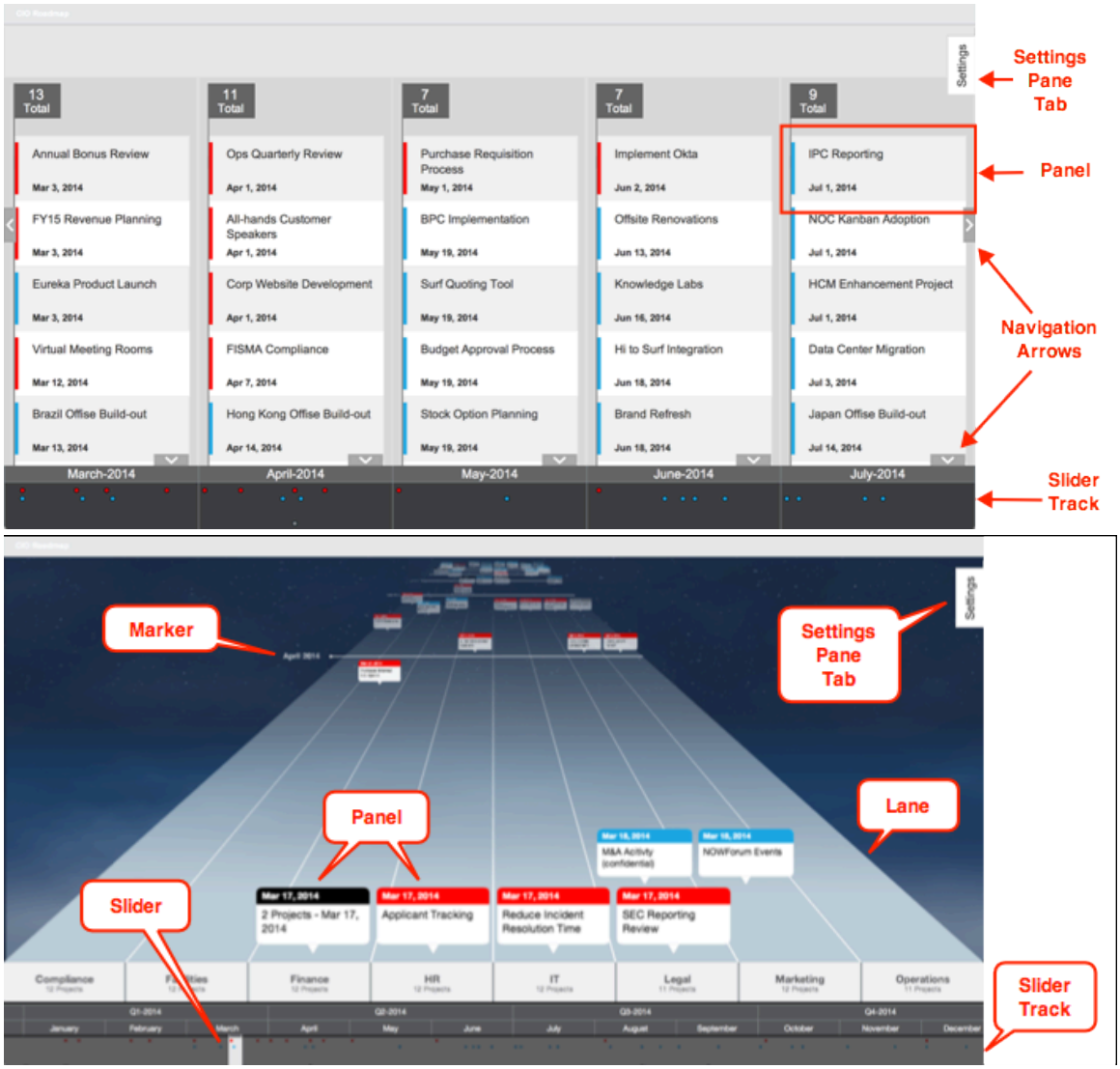
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma ferramenta usada para controlar o período de tempo visto em uma visualização 3D.

Faixa deslizante

Uma exibição alternativa dos painéis exibidos na visualização da linha do tempo 2D e 3D.



Ativar a Visualização da linha do tempo

Um administrador pode ativar o plug-in Visualização da linha do tempo (com.snc.timeline_visualization) para acessar a funcionalidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar o roadmap do CIO com visualização da linha do tempo, você deve ativar o plug-in Gestão de portfólios de projetos (com.snc.financial_planning_pmo).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

> **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Instalado com Visualizações da linha do tempo

Vários componentes são instalados com visualizações da linha do tempo.

Tabelas

A visualização da linha do tempo adiciona a tabela a seguir.

Tabela	Descrição
Visualização da linha do tempo [roadmap_page]	Armazena todas as visualizações da linha do tempo disponíveis.
Personalizar linha do tempo [roadmap_user_page]	Armazena configurações de personalização da linha do tempo para todas as visualizações da linha do tempo.

Políticas de IU

A visualização da linha do tempo adiciona a seguinte política de IU.

Nome	Tabela	Descrição
Página de configuração da visualização da linha do tempo do controle para habilitar/desabilitar determinados campos	Visualização da linha do tempo [roadmap_page]	Script que oculta campos no formulário Visualização da linha do tempo quando o formulário é carregado.

Inclusões de script

A visualização da linha do tempo adiciona as seguintes inclusões de script.

Nome	Descrição
Roadmap2DUtil	Visualização da linha do tempo - API 2D para gerar dados para raias e painéis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
RoadmapCommonUtil	Utilitário comum de visualização da linha do tempo para lidar com funções genéricas.
RoadmapConfig	Utilitário de visualização da linha do tempo que permite a configuração por meio da tabela Visualização da linha do tempo [roadmap_page].
RoadmapItems	Utilitário de visualização da linha do tempo para obter itens de raia.
RoadmapUtil	API para gerar dados para raias e painéis.

Scripts de cliente

A visualização da linha do tempo adiciona os scripts de cliente a seguir.

Nome	Tabela	Descrição
Opção de cor do roadmap	Visualização da linha do tempo [roadmap_page]	Define valores de cor para os campos de escolha de cor na página de configuração de visualização da linha do tempo.
Tabela de itens do roadmap	Visualização da linha do tempo [roadmap_page]	Permite alterar os campos de cor do item_color_key sempre que houver uma mudança na tabela do painel.
Roadmap em carregamento	Visualização da linha do tempo [roadmap_page]	Carrega a versão personalizada do roadmap/ visualização.
Mudança da tabela do painel de roadmap	Visualização da linha do tempo [roadmap_page]	Permite mudar o nome do campo para item_color_key sempre que houver uma mudança no painel/tabela de visualização.

Regras de negócio

A visualização da linha do tempo adiciona a seguinte regra de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Tabela	Descrição
Marque apenas um padrão	Visualização da linha do tempo [roadmap_page]	Verifica se outra visualização já está definida como padrão quando o usuário define uma nova visualização como padrão.

Funções de visualizações da linha do tempo

As visualizações da linha do tempo fornecem duas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador da linha do tempo [timeline_admin]

Crie e edite páginas de visualização da linha do tempo e exiba visualizações da linha do tempo.

Contém funções

O administrador da linha do tempo contém a função Usuário da linha do tempo [timeline_user].

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante: Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Usuário da linha do tempo [timeline_user]

Exibir visualizações da linha do tempo. O acesso do usuário da linha do tempo também é concedido aos usuários com `project_manager` e. `project_user` funções.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma visualização de linha do tempo

Configure visualizações da linha do tempo para os líderes da organização criando uma linha do tempo que forneça representações visuais das atividades operacionais e estratégicas da organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: Timeline_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Além disso, crie exibições de visualização da linha do tempo para definir quais dados aparecem na janela de resumo quando um usuário clica em um painel na linha do tempo.

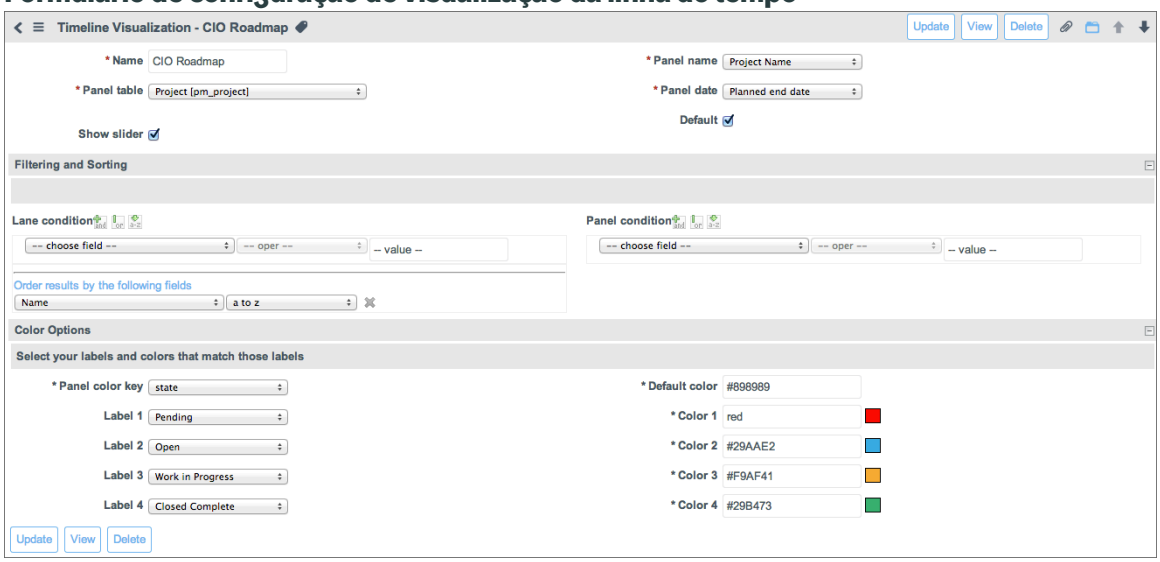
Nota: Ativar visualizações da linha do tempo não ativa o roadmap predefinido do CIO. Você precisa do plug-in PPM (com.snc.financial_planning_pmo) para usar o roadmap do CIO.

Procedimento

Navegar até **Visualização da linha do tempo** > **Criar novo(a)** e criar um novo registro.

Example

Formulário de configuração de visualização da linha do tempo



Descrições do campo do formulário de configuração de visualização da linha do tempo

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a visualização.
Tabela do painel	Tabela que fornece os registros exibidos como raias e painéis na linha do tempo. **Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que são no mesmo escopo da visualização.
Campo de relacionamento	Campo na tabela que contém valores exibidos como títulos de raia. Normalmente, este campo é um campo de referência ou um campo que contém um intervalo limitado de valores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: A visualização da linha do tempo do roadmap do CIO é uma visualização personalizada da ServiceNow para a aplicação Project que não usa o campo Relacionamento.
Mostrar controle deslizante	Caixa de seleção que habilita (marcada) ou desabilita (desmarcada) a exibição da linha do tempo controle deslizante que os usuários movem para mudar as datas mostradas.
Nome do painel	Campo da tabela Painel que contém os valores exibidos em corpo do painel.
Data do painel	Campo da tabela Painel que contém os valores de data exibidos em Cabeça do painel na exibição 3D e no corpo do painel na exibição 2D. Essas datas também determinam a colocação de painéis em uma raia. Somente campos de data e data/hora estão disponíveis na lista de seleção.
Padrão	Caixa de seleção que define (marcada) ou remove (desmarcada) o status padrão de uma visualização quando você tem mais de uma visualização definida para uma tabela específica. As aplicações que incluem uma visualização usam a visualização padrão.
Máximo de itens por raia	Número máximo de itens exibidos em uma raia na exibição 3D. O valor padrão é 500. **Nota:** Por padrão, o campo não está visível no formulário. Configure o formulário para adicionar este campo.
Máximo de itens por raia 2d	Número máximo de itens exibidos em uma raia na exibição 2D. O valor padrão é 99. **Nota:** Por padrão, o campo não está visível no formulário. Configure o formulário para adicionar este campo.

Filtragem e classificação da configuração da visualização da linha do tempo e descrições dos campos do formulário

Campo	Descrição
Condição da raia	Construtor de condições usado para criar filtros e aplicar classificação a valores usados como raias em visualizações de exibição 3D. Por exemplo, se você definir **[Nome] [não é] [IT]** Como uma condição de raia para o Roadmap do CIO, ELE não aparece mais como uma raia no roadmap, nem aparece como uma opção de raia no painel Configurações. Remover o filtro restaura a raia DE TI para as opções de visualização e para raia no painel Configurações. Para ordenar os resultados, especifique a classificação com base nos nomes de campos relevantes. Por exemplo, para ordenar os nomes de portfólio para que eles apareçam em ordem alfabética inversa no Roadmap do CIO, defina os campos de classificação como **[Nome] [z a a]** .
Condição do painel	Construtor de condições usado para criar filtros e aplicar classificação a valores usados como painéis em visualizações de exibição 2D e 3D. Por exemplo, se você definir **[Estado] [É um de] [Pendente, Aberto, Trabalho em andamento]** Como a condição do painel para o Roadmap do CIO, somente os projetos que estão em um desses estados aparecem no roadmap.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições do campo do formulário Opções de cor de configuração de visualização da linha do tempo

Campo	Descrição
Chave de cor do painel	Campo da tabela Painel que contém valores usados para codificar por cores as informações exibidas. O campo selecionado aqui determina os valores que estão disponíveis em **Rótulo** campos no formulário. O Roadmap do CIO usa **Estado** , Que é um campo na tabela Projeto. Os painéis no Roadmap do CIO são codificados por cores de acordo com o estado do projeto, que pode ser *Pendente* , *Aberto* , *Trabalho em andamento* , *Encerrado concluído* , *Encerrado incompleto* e *Ignorado* . **Nota:** Você precisa do plug-in PPM (com.snc.financial_planning_pmo) para usar o roadmap do CIO. Exemplos de outros campos que são adequados para esta seleção incluem **Prioridade** , **Risco** e **Aprovação** .
Rótulo 1 Rótulo 2 Rótulo 3 Rótulo 4	Valores a serem codificados por cores. Os valores disponíveis são determinados pelo **Chave de cor do painel** campo. Por exemplo, o Roadmap do CIO é baseado na tabela Projeto e tem o. **Chave de cor do painel** definido como **Estado** campo, que contém os valores *Pendente* , *Aberto* , *Trabalho em andamento* , *Encerrado concluído* , *Encerrado incompleto* e *Encerrado ignorado* . Você pode definir Definir cores específicas para até quatro valores do campo selecionado. Outros valores são mostrados em **Cor padrão** .
Cor padrão	Cor aplicada a valores que não estão selecionados para rótulos. Por exemplo, o Roadmap do CIO codifica por cores e cria rótulos para os valores *Pendente* , *Aberto* , *Trabalho em andamento* e *Encerrado concluído* . Os valores adicionais, *Encerrado incompleto* e. *Encerrado ignorado* , use a cor padrão.
Cor 1 Cor 2 Cor 3 Cor 4	Cores que correspondem a cada um dos **Rótulo** valores de campo. Por exemplo, se **Rótulo 1** . *Pendente* estado, e. **Cor 1** . *vermelho* , em seguida, os painéis para projetos no estado pendente ficam vermelhos.

Crie uma exibição de Visualização da linha do tempo

A exibição de visualização da linha do tempo determina quais detalhes do registro aparecem na janela de resumo pop-up quando um usuário clica em um painel.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar uma exibição de visualização da linha do tempo por tabela. Por exemplo, se sua exibição mostrar registros de incidentes, você poderá criar uma exibição na tabela

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Incidente para mostrar somente determinadas informações, como o número do incidente, a prioridade e a descrição resumida.

Se não houver exibição de Visualização de linha do tempo, todos os painéis usarão a exibição padrão que mostra todos os campos que aparecem atualmente na exibição padrão do formulário dessa tabela. Depois de criar uma exibição de Visualização de linha do tempo para uma tabela, todos os painéis usam essa exibição.

Por exemplo, para criar uma exibição de Visualização de linha do tempo usando o formulário Incidente:

Procedimento

1. Navegar até **incidente** > **Tudo**.
2. Abra um incidente.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
4. Em **Exibição e seção do formulário** , vá para **Nome da exibição** e selecione **Novo** .
5. Insira **visualização da linha do tempo** em **Exibir** campo nome.
6. Clique em **OK** para criar a exibição de visualização da linha do tempo.
7. Ou remova itens da exibição de visualização da linha do tempo usando **Disponível** e. **Selecionado** colunas.
8. Clique em **Salvar**.

Planejar a visualização da linha do tempo

Antes de criar uma visualização de linha do tempo, você deve ter uma ideia clara das informações que deseja exibir.

Este processo de planejamento ajuda a identificar a tabela e os campos necessários e determinar os requisitos de filtragem e classificação. Como os usuários podem personalizar a visualização, evite definir filtros restritivos que podem impedir que os usuários encontrem categorias que eles estão acostumados a ver. Você pode usar o Roadmap do CIO como um ponto de partida para criar suas próprias visualizações da linha do tempo.

Nota: Ativar visualizações da linha do tempo não ativa o roadmap predefinido do CIO. Você precisa do plug-in PPM (com.snc.financial_planning_pmo) para usar o roadmap do CIO.

Use a Visualização da linha do tempo

A visualização da linha do tempo fornece uma exibição de alto nível das atividades estratégicas e operacionais de uma organização ao longo do tempo.

Os responsáveis por decisões organizacionais podem usar as informações em visualizações para atividades como planejar projetos futuros e estimar requisitos de recursos. Os usuários podem personalizar As informações exibidas com o painel Configurações de visualização.

A ativação da aplicação Visualização da linha do tempo não instala o Roadmap do CIO. Você precisa do plug-in PPM (com.snc.financial_planning_pmo) para usar o roadmap do CIO. Roadmap do CIO é uma visualização da linha do tempo que exibe os projetos e portfólios de TI de uma organização. As seções a seguir usam o Roadmap do CIO para demonstrar recursos de visualizações da linha do tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Raias, marcadores e painéis

Raias, marcadores e painéis são os elementos fundamentais de uma visualização da linha do tempo. Aparecem somente na exibição 3D.

Nota: Raias e marcadores estão disponíveis somente na exibição 3D. Um painel na exibição 2D sempre representa um único registro, enquanto os painéis na exibição 3D podem representar um ou mais registros.

Raias

Uma raia é um canal no qual as atividades são agrupadas. Uma visualização pode exibir até oito raias por vez. Ao exibir uma visualização, você pode usar o painel Configurações para mostrar ou ocultar raias individuais.

Nota: O número de itens exibidos em uma raia depende de **Máximo de itens por raia** e. **Máximo de itens por raia 2d** configurações ativadas Formulário Visualização da linha do tempo .

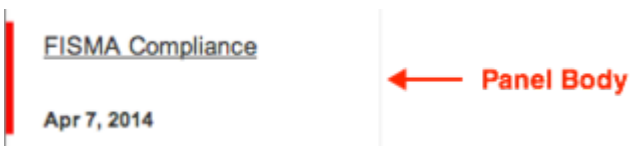
Marcadores

Marcadores são linhas horizontais que cruzam todas as raias e identificam uma transição para o próximo mês.

Painéis

Os painéis em exibições 2D e 3D são codificados por cores de acordo com os valores que o administrador seleciona durante a configuração inicial.





Na exibição 2D, os painéis são agrupados por mês e empilhados em ordem cronológica, da data mais antiga até a data mais recente. Por padrão, a exibição 2D é aberta com o mês atual exibido no lado esquerdo da visualização. Você pode imprimir visualizações da exibição 2D usando a opção de impressão do navegador. Na exibição 3D, os painéis são agrupados em raias e ordenados por data, do mais antigo ao mais recente. A data que aparece no painel determina seu posicionamento na exibição 2D e 3D. A data exibida é baseada em um valor que o administrador da linha do tempo seleciona durante a configuração inicial.

Os painéis aparecem no Roadmap do CIO de acordo com a data de conclusão planejada do projeto. Na exibição 3D, os projetos com a mesma data de conclusão planejada são consolidados em um único painel. Na exibição 2D, os projetos com a mesma data planejada de conclusão são exibidos como painéis individuais.

Os cabeçalhos do painel no Roadmap do CIO são codificados por cores com base no estado do projeto. No entanto, na exibição 3D, se um painel representar mais de um projeto, o cabeçalho do painel será colorido em preto. O painel Configurações contém uma chave que mostra cada estado do projeto disponível e a cor correspondente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Ativar visualizações da linha do tempo não ativa o roadmap predefinido do CIO. Você precisa do plug-in PPM (com.snc.financial_planning_pmo) para usar o roadmap do CIO.

Para exibir informações adicionais sobre um painel:

- Clique em um painel para um único registro enquanto estiver na exibição 2D ou 3D para abrir uma janela de resumo que contém informações adicionais. Clique no título na janela de resumo para abrir o registro completo.
- Pressione a tecla Shift e clique em um painel para abrir o registro completo.
- Clique em um painel que representa vários registros para abrir uma lista desses registros. Clique em um número de registro para abrir o registro completo.

O administrador da linha do tempo pode configurar as informações que aparecem nas janelas de resumo.

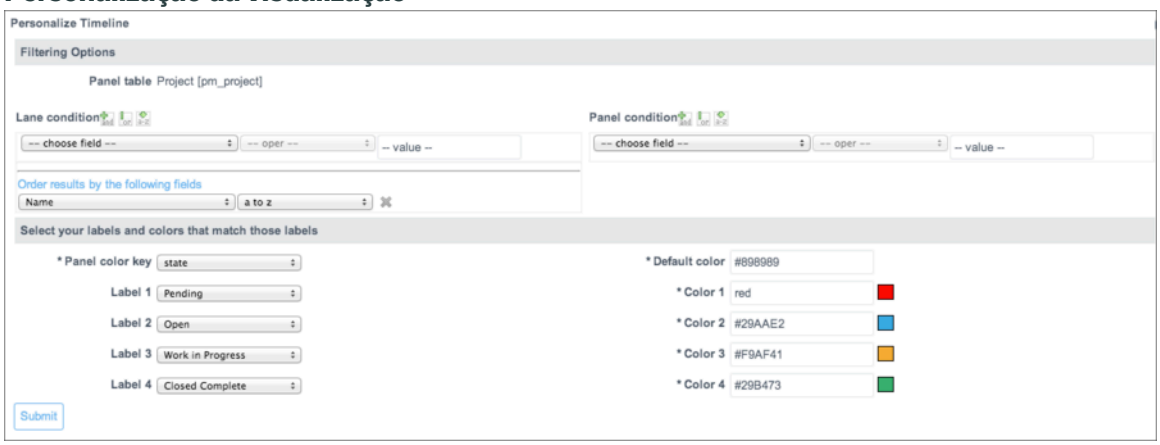
Personalize Visualizações da linha do tempo

Você pode definir configurações para visualizações da linha do tempo, como condições de raia e painel, cores e rótulos.

Personalização

Abra o painel Configurações e clique em **Configurar** . Preencha o formulário conforme apropriado (consulte a tabela).

Personalização da visualização



Formulário de personalização de visualização da linha do tempo

Campo	Descrição
Condições da raia	Construtor de condições usado para criar filtros e aplicar classificação a valores usados como raias em visualizações de exibição 3D. Por exemplo, se você definir [Nome] [Não é] [IT] como uma condição de raia para o Roadmap do CIO, ELE não aparecerá mais como uma raia no roadmap, nem aparecerá como uma opção de raia no painel Configurações. Remover o filtro restaura a raia DE TI para as opções de visualização e para raia no painel Configurações. Para ordenar os resultados, especifique a classificação com base nos nomes de campos relevantes. Por exemplo, para ordenar os nomes de portfólio para que eles apareçam em ordem alfabética inversa no Roadmap do CIO, defina os campos de classificação como [Nome] [z a a].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de personalização de visualização da linha do tempo

Campo	Descrição
Condições do painel	Construtor de condições usado para criar filtros e aplicar classificação a valores usados como painéis na visualização. Por exemplo, se você definir [Estado] [É um de] [Pendente, Aberto, Trabalho em andamento] como a condição do painel para o Roadmap do CIO, somente os projetos que estão em um desses estados serão exibidos no roadmap.
Chave de cor do painel	Campo da tabela Painel que contém valores usados para codificar por cores as informações exibidas. O campo selecionado aqui determina os valores que estão disponíveis nos campos Rótulo no formulário. O Roadmap do CIO usa Estado, que é um campo na tabela Projeto. Os painéis no Roadmap do CIO são codificados por cores de acordo com o estado do projeto, que pode ser Pendente, Aberto, Trabalho em andamento, Encerrado concluído, Encerrado incompleto, e ignorado. Exemplos de outros campos que são adequados para esta seleção incluem Prioridade, Risco e Aprovação.
Rótulo 1 Rótulo 2 Rótulo 3 Rótulo 4	Valores a serem codificados por cores. Os valores disponíveis são determinados pelo campo Chave de cor do painel. Por exemplo, o Roadmap do CIO é baseado na tabela Projeto e tem a chave de cor do painel definida para o campo Estado, que contém os valores Pendente, Aberto, Trabalho em andamento, Encerrado concluído, Encerrado incompleto, Encerrado e encerrados ignorados. Você pode definir cores específicas para até quatro valores do campo selecionado. Outros valores são mostrados na cor padrão.
Cor padrão	Cor aplicada a valores que não estão selecionados para rótulos. Por exemplo, o Roadmap do CIO codifica por cores e cria rótulos para os valores Pendente, Aberto, Trabalho em andamento e Encerrado concluído. Os valores adicionais, Encerrado incompleto e Encerrado ignorado, usam a cor padrão.
Cor 1 Cor 2 Cor 3 Cor 4	Cores que correspondem a cada um dos valores do campo Rótulo. Por exemplo, se Rótulo 1 for o estado Pendente e Cor 1 for vermelho, os painéis para projetos no estado pendente serão vermelhos.

Nota:

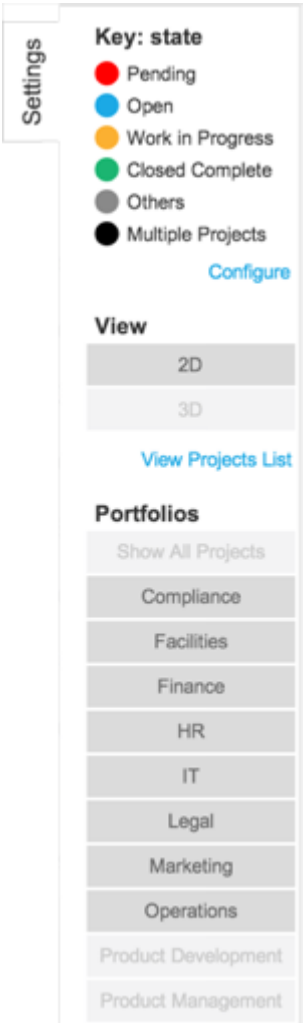
- Ativar visualizações da linha do tempo não ativa o roadmap predefinido do CIO. Você precisa do plug-in PPM (com.snc.financial_planning_pmo) para usar o roadmap do CIO.
- . **Máximo de itens por raia** o campo está definido como mais de 1000 , Você pode observar um atraso ao exibir os dados da linha do tempo usando o Internet Explorer (IE) como navegador.

Painel Configurações

Os nomes dos elementos no painel Configurações variam de acordo com a tabela e os campos usados para criar a visualização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O painel Configurações contém os seguintes elementos:

Elementos do painel Configurações

Elemento	Descrição
Chave	Identifica o tipo de informação codificada por cores na linha do tempo, como estado ou prioridade. Ele também lista a cor atribuída a cada valor possível, como estado pendente e estado em aberto.
Configurar	Permite personalizar uma visualização criando filtros nas informações da raia e nas informações do painel, especificando a ordem de classificação dos resultados e reatribuindo as cores do painel. Essas mudanças afetam somente sua exibição da visualização.
Exibição	Permite alternar entre a exibição 2D e 3D.
Exibição <table> Lista	Abre uma guia separada do navegador mostrando a lista de registros completa da tabela associada.
Portfólio	Permite que você clique em nomes de raias para adicioná-los ou removê-los da visualização. Enquanto a visualização estiver na exibição 2D, o painel Configurações exibirá um *Mostrar todos os <records>* botão que permite substituir os filtros de raia aplicados à configuração inicial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use o controle deslizante e a faixa deslizante

O controle deslizante e a faixa deslizante são úteis para navegar rapidamente para qualquer ponto no tempo em uma visualização.

Nota: Ativar visualizações da linha do tempo não ativa o roadmap predefinido do CIO. Você precisa do plug-in PPM (com.snc.financial_planning_pmo) para usar o roadmap do CIO.

Para o Roadmap do CIO, a faixa deslizante permite exibir rapidamente a distribuição de projetos ao longo do tempo e determinar os estados do projeto. Na exibição 3D, clique e arraste o controle deslizante para mover a linha do tempo para frente ou para trás. Na exibição 2D, clique e arraste a faixa deslizante para a direita ou para a esquerda para mover a linha do tempo para frente ou para trás.

A faixa deslizante fornece uma exibição alternativa dos painéis em uma visualização. Para o Roadmap do CIO, um ponto colorido na faixa deslizante indica a presença de um ou mais projetos para um determinado dia. As diferentes cores de pontos correspondem a diferentes estados do projeto. Isso permite que você verifique a faixa deslizante para identificar projetos de interesse pela cor e, em seguida, use o controle deslizante ou a faixa deslizante para navegar rapidamente até esses projetos. Por exemplo, se você estiver interessado em projetos que estão em um estado pendente, poderá usar o controle deslizante para navegar até os pontos coloridos que representam esse estado.

Nota: Os pontos na faixa deslizante não correspondem um para um aos painéis em uma visualização. Um ponto representa a presença de um ou mais projetos em uma determinada data. Na exibição 3D, se houver mais de um projeto para um determinado dia, todos os projetos desse dia serão combinados em um único painel no roadmap. Quando a faixa deslizante é preenchida, os projetos em um painel de vários projetos são analisados quanto ao estado do projeto e, em seguida, representados como pontos coloridos adequadamente na faixa deslizante.

Da mesma forma, você pode usar o controle deslizante ou o controle deslizante em conjunto com o calendário para navegar rapidamente para qualquer ponto no tempo. Por exemplo, se você estiver preocupado com problemas de recursos em abril de 2014 porque vir um grande cluster de pontos durante esse tempo, arrastar o controle deslizante ou a faixa deslizante para esses pontos trará esses projetos à exibição. Clique nos painéis individuais para exibir informações adicionais.

Exiba a visualização da linha do tempo

Você pode exibir visualizações da linha do tempo de um projeto.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Projeto** > **Projetos** > **Tudo**.
2. Role até a parte inferior da lista e clique em **Visualização da linha do tempo** link relacionado.

   Por padrão, o Roadmap do CIO é aberto em exibição tridimensional (3D) com a data atual na frente da linha do tempo. Você pode usar o painel Configurações para alternar entre a exibição bidimensional (2D) e 3D. Assim que você exibe uma visualização da linha do tempo, ela é considerada personalizada. Depois disso, você verá sua exibição personalizada, mesmo que o administrador da linha do tempo faça mudanças na visualização padrão.

   Nota: Ativar visualizações da linha do tempo não ativa o roadmap predefinido do CIO. Você precisa do plug-in PPM (com.snc.financial_planning_pmo) para usar o roadmap do CIO.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os administradores da linha do tempo podem criar visualizações da linha do tempo em outras tabelas. Se você não tiver certeza se existe uma visualização de linha do tempo para uma determinada aplicação, use o navegador de aplicações para abrir a aplicação de sua escolha e clique em **Todos** . Se houver uma visualização de linha do tempo para a tabela da aplicação, um link relacionado à Visualização da linha do tempo será exibido.

Trabalhe com visualizações da linha do tempo

Existem várias ferramentas que permitem mover visualizações para trás e para frente no tempo, dependendo se você está na exibição 2D ou 3D.

As seguintes opções estão disponíveis para navegar entre meses.

Exibições 2D

Opção	Descrição
Arrastando	Mantenha o botão esquerdo do mouse pressionado e arraste faixa deslizante para a direita ou para a esquerda para exibir outros meses.
Teclas de seta para a esquerda e para a direita	Pressione as teclas de seta para a esquerda ou para a direita no teclado para mover a linha do tempo para frente ou para trás.
Botão de roda do mouse	Role a roda para mover a linha do tempo para frente ou para trás.
Setas de navegação para a direita e para a esquerda	Clique nas setas para mover de mês para mês. As setas não serão exibidas se não houver meses adicionais para exibir.

As opções a seguir estão disponíveis para navegar em painéis empilhados.

Navegando em painéis empilhados

Opção	Descrição
Arrastando	Mantenha o botão esquerdo do mouse pressionado e arraste a pilha para cima ou para baixo para exibir outros painéis.
Setas de navegação para cima e para baixo	Clique nas setas em uma pilha para exibir painéis adicionais do mesmo mês. As setas não serão exibidas se não houver painéis adicionais para exibir.

As seguintes opções estão disponíveis para navegar na exibição 3D.

Exibição 3D

Opção	Descrição
Arrastando	Mantenha o botão esquerdo do mouse pressionado e arraste o controle deslizante ao longo de faixa deslizante para mover a linha do tempo para frente ou para trás.
Botão de roda do mouse	Role a roda para mover a linha do tempo para frente ou para trás.
Teclas de seta para cima e para baixo	Pressione as teclas de seta para mover a linha do tempo para frente ou para trás.
Tecla Shift	Pressione a tecla SHIFT e clique no painel de um único registro para abrir o registro completo que contém informações adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.