



Xanadu é Melhor Juntos

Última atualização: 18/11/2024

Tradução automática

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

Alguns exemplos e gráficos aqui representados são fornecidos somente para fins de ilustração.

Nenhuma associação ou conexão real com produtos ou serviços ServiceNow é intencional ou deve ser inferida.

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

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

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

Índice

Soluções.....	4
Melhore a visibilidade da exposição a riscos organizacionais com a avaliação avançada de riscos do projeto.....	4
Como automatizar e otimizar seus serviços e operações usando o Espaço de operações de serviços.....	7
Rastreie o desempenho de seus ativos de TI usando Gestão de ativos de hardware e TI sustentável.....	12
Minimize o risco avaliando os fornecedores durante o processo de integração.....	14

Tradução automática

Soluções

Com as Soluções, aprimore a funcionalidade das aplicações ServiceNow usando-as em combinação entre si.

Soluções disponíveis

Saiba mais sobre os benefícios de cada solução e como implementá-las e usá-las.

Melhore a visibilidade da exposição a riscos organizacionais com a avaliação avançada de riscos do projeto

Com a avaliação de risco avançada para seus projetos, você pode identificar facilmente se algum projeto representa possíveis riscos organizacionais e decidir rapidamente sobre as ações de mitigação. Combine a gestão de riscos do projeto com a gestão de riscos empresariais e obtenha melhor visibilidade sobre a exposição geral ao risco da sua organização.

Benefícios combinados da integração de Project Portfolio Management com Risco avançado

Recurso	Project Portfolio Management	Risco avançado	Ambas as aplicações juntas
Avaliação de risco do projeto			
Elevação para risco empresarial			
Avaliação de riscos inerentes e residuais			
Registros integrados de projeto e risco empresarial			

Recurso	Project Portfolio Management	Risco avançado	Ambas as aplicações juntas
Mapas térmicos de risco			
Painel de visão geral de risco do projeto empresarial			

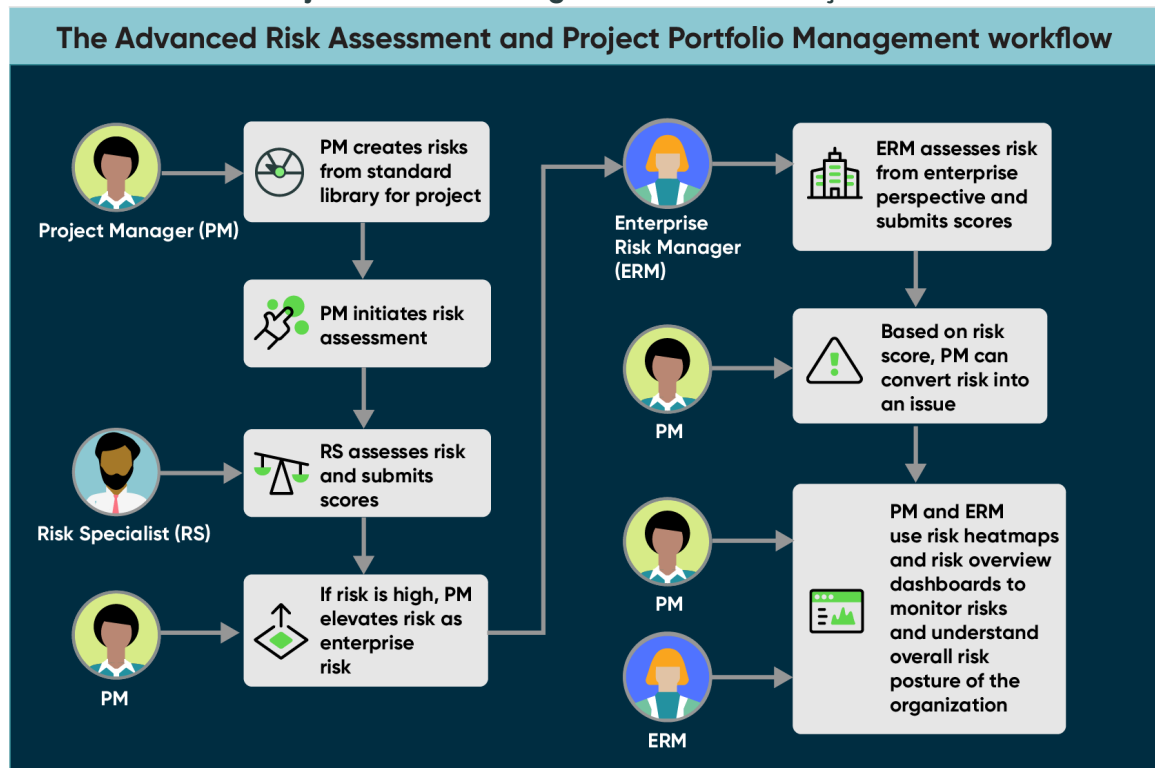
Fluxo de trabalho de avaliação de risco avançada do projeto

Use Project Portfolio Management (PPM) e Risco avançado Avaliação (ARA) juntos para obter estes benefícios:

- Monitore sua exposição a riscos no nível da organização
- Integre seu sistema de gestão de riscos para as equipes de risco do projeto e da empresa.

A figura a seguir mostra um exemplo de fluxo de trabalho de como um gerente de projeto, um especialista em risco e um gerente de riscos empresariais usam as aplicações juntas para avaliar e mitigar riscos no nível do projeto e da empresa.

O fluxo de trabalho Project Portfolio Management e Risco avançado



Neste fluxo de trabalho:

1. O gerente de projeto cria riscos da biblioteca padrão para o projeto e inicia a avaliação de risco.
2. O especialista em risco avalia o risco e atribui a ele uma pontuação de avaliação.
3. Se a pontuação de risco for alta, o gerente de projeto elevará o risco como um risco corporativo.
4. O gerenciador de riscos empresariais avalia o risco da perspectiva da empresa e atribui a ele uma pontuação de avaliação.
5. Com base na pontuação de risco, o gerente de projeto pode converter o risco em um problema.
6. O gerente de projeto e o gerente de riscos empresariais usam mapas térmicos de risco e painéis de visão geral de risco para monitorar os riscos e entender a postura geral de risco da organização.

Requisitos para integração Project Portfolio Management e Risco avançado

1. Ative o plug-in Project Portfolio Management [com.snc.financial_planning_pmo].
2. Instale a aplicação GRC: Advanced Risk a partir do ServiceNow® Store.

Introdução à avaliação de risco de projeto avançada

Para começar a avaliar os riscos do projeto, siga estas etapas:

1. Instale e configure a metodologia de avaliação de risco. Consulte [Configuração da integração Project Portfolio Management e Advanced Risk](#) .

Função: sn_risk.admin.

2. Defina o escopo e inicie a avaliação de risco. Consulte [Como adicionar riscos a um projeto](#) .

Função: it_project_manager.

3. Executar avaliação de risco. Consulte [Realizar avaliação de risco](#) .

Função: sn_grc.business_user.

4. Avalie e eleve para o risco do projeto. Consulte [Elevação de um risco de projeto para risco corporativo](#) .

Função: it_project_manager.

5. Converta o risco em problema e monitore a postura de segurança. Consulte [Monitorar postura de risco](#) .

Função: sn_risk.admin, it_project_manager.

Como automatizar e otimizar seus serviços e operações usando o Espaço de operações de serviços

Você pode expandir os serviços enquanto reduz custos, proporcionando experiências de alta qualidade para clientes e funcionários e impulsionando a resiliência operacional. Use uma única plataforma de nuvem que integra processos de TI, como incidente, problema e mudança, com operações de TI, como descoberta, definições de serviço de negócios, mapeamento de serviços e gestão de eventos.

Benefícios combinados da integração de Espaço de operações de serviços para Gestão de serviços de TI (ITSM) e IT Operations Management (ITOM)

Benefits with Service Operations Workspace for ITSM and ITOM



Provides a unified experience for services and operations



Eliminates silos by connecting services and operations teams



Creates and extends processes using low-code configuration



Increases productivity and keeps employees engaged



Optimizes processes for faster resolution of outages and incidents

Recurso	Espaço de operações de serviços para ITSM	Espaço de operações de serviços para ITOM	Todas as aplicações juntas
IU (User Interface, interface do usuário) simples, intuitiva e clara	✓	✓	✓
Recomendações automatizadas com base nas ações do usuário	✓	✓	✓
Página principal personalizada que fornece uma visão geral das tarefas	✓	✓	✓
Gestão de incidentes eficaz para agentes da central de serviços	✓	✗	✓
Especialistas de plantão para tarefas de alta prioridade	✓	✗	✓
Experiência de integração para usuários conectados	✓	✓	✓
Walk-Up Experience	✓	✗	✓
Gestão de solicitações a partir de incidentes e interações	✓	✗	✓

Tradução automática

Recurso	Espaço de operações de serviços para ITSM	Espaço de operações de serviços para ITOM	Todas as aplicações juntas
Experiência guiada para configuração inicial do Espaço de operações de serviços	✓	✗	✓
Apresentação do contexto completo de um serviço com métricas relacionadas, logs e informações adicionais	✗	✓	✓
Correção rápida de alertas de um serviço	✗	✓	✓
Automação rápida para operadores ao usar uma experiência de playbook integrada nos formulários de alerta	✗	✓	✓

Tradução automática

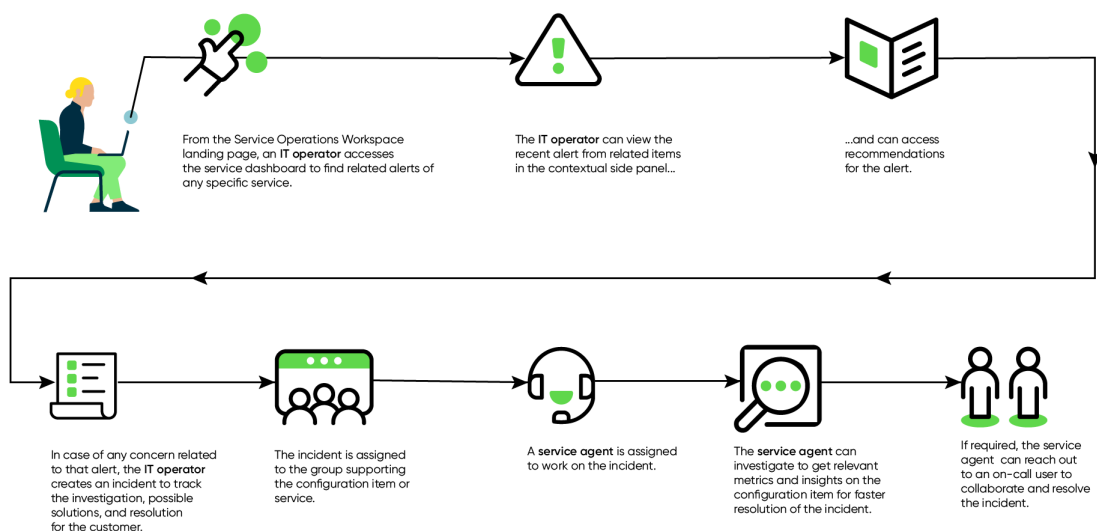
Fluxo de trabalho para Espaço de operações de serviços

Use Espaço de operações de serviços para Gestão de serviços de TI (ITSM) e IT Operations Management (ITOM) juntos para estes benefícios:

- Forneça uma experiência unificada para serviços e operações em uma única plataforma.
- Elimine silos conectando serviços e equipes de operações.
- Aumente a produtividade e mantenha os funcionários engajados.
- Crie e estenda processos ITSM e ITOM com configuração low-code.
- Otimize os processos ITSM e ITOM para uma resolução mais rápida de incidentes e indisponibilidades.

A figura a seguir mostra um exemplo de fluxo de trabalho de como um operador de TI e um agente de serviço (agente da central de serviços ou especialista L2/L3) podem usar essas aplicações para resolver um problema do cliente.

Espaço de operações de serviços para fluxos de trabalho ITSM e ITOM



Neste fluxo de trabalho:

1. Na página principal Espaço de operações de serviços, um operador de TI acessa o painel de serviço para encontrar alertas relacionados a qualquer serviço específico.
2. O operador de TI pode exibir o alerta recente de itens relacionados no painel lateral contextual.
3. O operador de TI pode acessar recomendações para o alerta.
4. Se houver algum problema do cliente relacionado a esse alerta, o operador de TI criará um incidente para rastrear a investigação, as possíveis soluções e a resolução para o cliente.
5. O incidente é atribuído ao grupo que oferece suporte ao item de configuração ou serviço.
6. Um agente de serviço, como um agente de central de serviços ou especialista L2/L3, é atribuído para trabalhar no incidente.
7. O agente de serviço pode investigar para obter métricas e informações relevantes sobre o item de configuração para uma resolução mais rápida do incidente.
8. Se necessário, o agente de serviço pode entrar em contato com um usuário de plantão para colaborar e resolver o incidente.

Requisitos para integração de Espaço de operações de serviços para ITSM e ITOM

1. Certifique-se de que as seguintes condições sejam atendidas para Espaço de operações de serviços para ITSM.
 - a. Adquira a ITSM licença padrão ou posterior para ServiceNow® Gestão de serviços de TI aplicações. Entre em contato com seu ServiceNow gerente de contas ou representante de vendas.
 - b. Se você quiser usar o Framework de investigação em Espaço de operações de serviços para ITSM, adquira a licença ITSM Professional ou posterior para aplicações ServiceNow® Gestão de serviços de TI.
 - c. Instale Espaço de operações de serviços ITSM aplicações do ServiceNow® Store. Para obter informações sobre como instalar esta aplicação, consulte [Instalar aplicações do Espaço de operações de serviços ITSM](#).
2. Certifique-se de que as seguintes condições sejam atendidas para Espaço de operações de serviços para ITOM.
 - a. Adquira a licença ITOM Professional ou posterior para aplicações ServiceNow® IT Operations Management. Entre em contato com seu ServiceNow gerente de contas ou representante de vendas.
 - b. Instale Espaço de operações de serviços ITOM aplicações do ServiceNow® Store. Para obter informações sobre como instalar esta aplicação, consulte [Instalação do Espaço de operações de serviços para aplicações ITOM](#) .

Comece com Espaço de operações de serviços para ITSM e ITOM

Para começar com Espaço de operações de serviços para ITSM e ITOM, siga estas etapas:

1. Configure Espaço de operações de serviços para ITSM.
 - a. Configure Espaço de operações de serviços para ITSM. Consulte [Como configurar o Espaço de operações de serviços para ITSM](#).
Função: administrador.
 - b. Configure o Framework de investigação. Consulte [Como configurar o Framework de investigação no Espaço de operações de serviços](#) .
Função: administrador.
 - c. Configure a Estrutura de recomendação para um incidente. Consulte [Como configurar a Estrutura de recomendação no Espaço de operações de serviços para ITSM](#) .
Função: administrador.
2. Configure Espaço de operações de serviços para ITOM.
 - a. Configure Espaço de operações de serviços para ITOM. Consulte [Configuração do Espaço de operações de serviços para ITOM](#).
Função: evt_mgmt_operator.
 - b. Configure as métricas de alerta. Consulte [Configuração de métricas de alerta](#) .
Função: evt_mgmt_operator.

- c. Configure a Estrutura de recomendação para um alerta. Consulte [Como configurar a Estrutura de recomendação no Espaço de operações de serviços para ITOM](#).

Função: evt_mgmt_admin.

- d. Configure a caixa de entrada Espaço de operações de serviços. Consulte [Configuração da caixa de entrada no Espaço de operações de serviços para ITOM](#).

Função: evt_mgmt_admin.

- e. Personalize Espaço de operações de serviços listas. Consulte [Personalizar listas no Espaço de operações de serviços para ITOM](#).

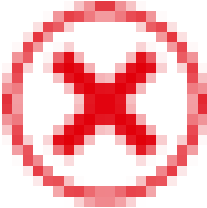


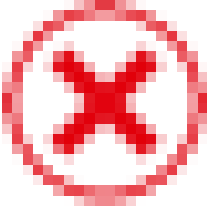



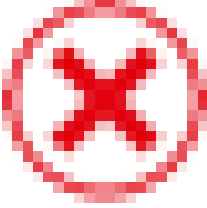
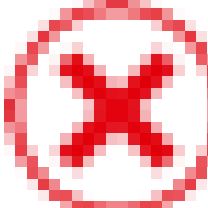
Função: itil.

Rastreie o desempenho de seus ativos de TI usando Gestão de ativos de hardware e TI sustentável

A aplicação TI sustentável permite que você gerencie e monitore com eficácia as emissões geradas por seus ativos de hardware. Além disso, permite que você acompanhe o consumo de energia de seus ativos e o descarte adequado depois que eles atingem o fim da vida útil.

Benefícios combinados da integração de Gestão de ativos de hardware e Gestão de ESG de TI sustentável

Recurso	Gestão de ativos de hardware	Gestão de ESG	Todas as aplicações juntas
Gestão de inventário de ativos de hardware	✓	✗	✓
Estime o consumo de energia e as emissões de ativos de hardware	✗	✓	✓
Acompanhamento do ciclo de vida de ativos de hardware	✓	✗	✓

Recurso	Gestão de ativos de hardware	Gestão de ESG	Todas as aplicações juntas
Relatar redução no lixo eletrônico			
Aumentar a proporção de ativos certificados pela Energy Star no portfólio			
Rastreie o consumo de energia, carbono e energias renováveis do datacenter			
Monitore PUE, WUE e CUE de cada local para melhoria direcionada			
Acompanhe rapidamente todas as métricas relevantes de TI sustentável			

Tradução automática

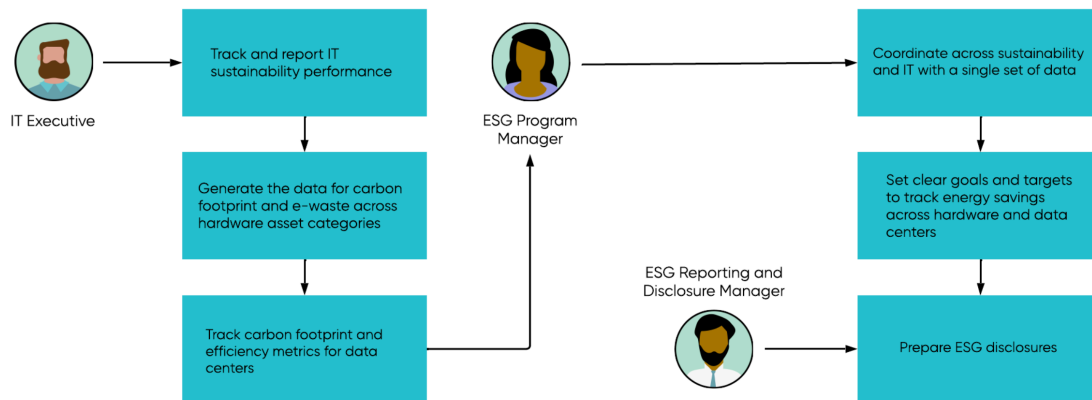
Fluxo de trabalho para usar Gestão de ativos de hardware e TI sustentável

O uso das aplicações Gestão de ativos de hardware e TI sustentável juntos oferece os seguintes benefícios:

- Permite que você gerencie e monitore com eficácia as emissões geradas por seus ativos de hardware
- Ajuda a acompanhar o consumo de energia de seus ativos e o descarte adequado depois que eles atingem o fim da vida útil.
- Fornece informações valiosas por meio de um painel, permitindo que você tome decisões informadas sobre descontinuar ou redirecionar esses ativos

A figura ilustra os esforços de colaboração entre um executivo de TI e o gerente do programa de sustentabilidade na coleta de dados sobre pegada de carbono e lixo eletrônico. Os gerentes do programa ESG estabelecem objetivos e metas para monitorar a eficácia das medidas de economia de energia e preparar divulgações.

O fluxo de trabalho Gestão de ativos de hardware e TI sustentável



Neste fluxo de trabalho:

1. O executivo de TI faz login no Espaço executivo de ativos para rastrear e relatar o desempenho de sustentabilidade de TI.
2. O executivo de TI obtém a pegada de carbono e o lixo eletrônico gerados em diferentes categorias de ativos de hardware e rastreia a pegada de carbono e as métricas de eficiência dos datacenters.
3. O gerente do programa ESG coordena entre Sustentabilidade e TI com um único conjunto compartilhado de dados.
4. Os gerentes de programa de ESG estabelecem objetivos e metas para monitorar a eficácia das medidas de economia de energia e, assim, ajudar o gerente de relatórios e divulgação de ESG a preparar divulgações.
5. O gerente de relatórios e divulgação de ESG prepara as divulgações de ESG.

Requisitos para integração de Gestão de ativos de hardware e Gestão de ESG

1. Instale e ative o plug-in TI sustentável (sn_esg_sustain).
2. Instale e ative o plug-in Gestão de ativos de hardware (sn_hamp).

Comece com usando TI sustentável para rastrear seus dados de emissões de seus ativos de TI

Comece com TI sustentável concluindo estas tarefas:

1. [Ativar o plug-in TI sustentável](#) .
2. [Filtrar e ativar as definições de métrica de TI sustentável](#) .
3. [Criar novas entidades para datacenters](#) .
4. [Configurar manualmente entidades para TI sustentável datacenters](#) .
5. [Como configurar o TI sustentável](#) .

Minimize o risco avaliando os fornecedores durante o processo de integração

Com a Integração de avaliações de risco para Gestão de ciclo de vida de fornecedores, você pode identificar e avaliar possíveis riscos do fornecedor ao integrar novos fornecedores.

Benefícios combinados da integração de Gestão de ciclo de vida de fornecedores com Gestão de risco de terceiros

Recurso	Gestão de ciclo de vida de fornecedores	Gestão de risco de terceiros	Todas as aplicações juntas
Integração do fornecedor	✓	✗	✓
Gestão de informações e dados	✓	✗	✓
Gestão de casos e contestações	✓	✗	✓
Integração de risco	✗	✓	✓
Diligência prévia de risco de terceiros, avaliação de risco externo e interno	✗	✓	✓
Inteligência de risco	✗	✓	✓

Tradução automática

Recurso	Gestão de ciclo de vida de fornecedores	Gestão de risco de terceiros	Todas as aplicações juntas
Pontuação e monitoramento de risco			
Painel executivo de risco			

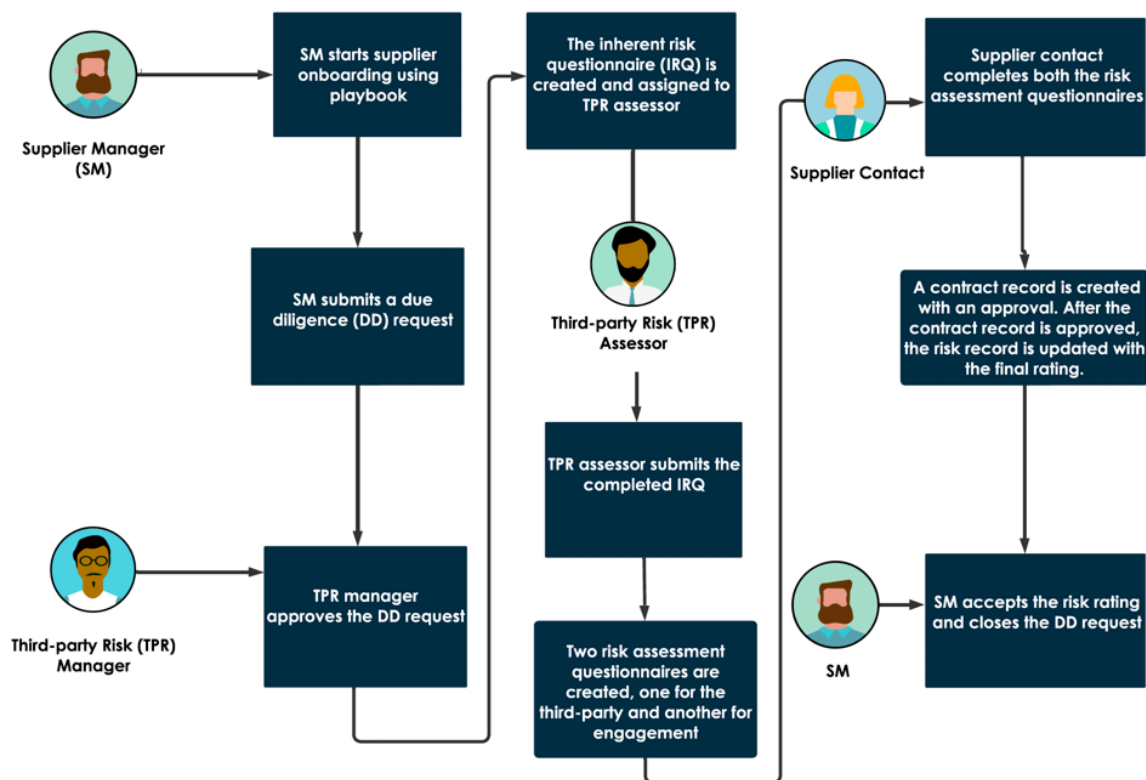
Fluxo de trabalho de integração de avaliações de risco para Gestão de ciclo de vida de fornecedores

Use Gestão de ciclo de vida de fornecedores e Gestão de risco de terceiros juntos para obter estes benefícios:

- Avaliar o risco do fornecedor ao integrar fornecedores
- Analisar a pontuação de risco para determinar se um fornecedor deve ser integrado

A figura a seguir mostra um exemplo de fluxo de trabalho de como um gerente de fornecedores e um avaliador de risco de terceiros (TPR) podem usar as aplicações juntas para avaliar o risco do fornecedor.

O fluxo de trabalho Gestão de ciclo de vida de fornecedores e Gestão de risco de terceiros



Tradução automática

Neste fluxo de trabalho:

1. O gerente de fornecedores recebe uma solicitação de integração do fornecedor.
2. O gerente de fornecedores usa o playbook de integração, que fornece um processo simplificado e orientado para fornecedores de integração. Para obter mais informações, consulte [Como usar o playbook de integração do fornecedor para integrar fornecedores](#) .
3. O gerente do fornecedor envia uma solicitação de diligência prévia.

Realizar a diligência prévia é um aspecto fundamental da integração de um fornecedor. A avaliação de risco do fornecedor é feita pelo avaliador de risco de terceiros (TPR). Para obter mais informações, consulte [Introdução à integração de avaliações de risco para Operações de ciclo de vida do fornecedor](#).
4. O gerente de TPR aprova a solicitação de diligência prévia.
5. O questionário de risco inerente é criado e atribuído ao avaliador de TPR.
6. O avaliador de TPR envia o IRQ concluído.
7. Dois questionários de avaliação de risco são criados e atribuídos ao contato do fornecedor.
8. O contato do fornecedor faz login no Portal de colaboração com fornecedores e conclui os questionários de avaliação de risco.
9. Um registro de contrato é criado com uma aprovação. Depois que o registro do contrato é aprovado, o registro de risco é atualizado com a classificação final.
10. O gerente do fornecedor aceita a classificação de risco e encerra a solicitação de diligência prévia.

Requisitos para integração de Gestão de ciclo de vida de fornecedores e Gestão de risco de terceiros

1. Instale a aplicação Gestão de ciclo de vida de fornecedores (com.snc.sn_supplier_mgmt) a partir do ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte [Como instalar Gestão de ciclo de vida de fornecedores Operações do ciclo de vida do fornecedor](#) .
2. Instale e ative o plug-in Integração de avaliações de risco para Operações de ciclo de vida do fornecedor (com.snc.sn_supplier_tprm).
3. Instale a aplicação Gestão de risco de terceiros (com.sn_vdr_risk_asmt) a partir do ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte [Configuração do Gestão de risco de terceiros](#) .
4. Instale e ative o plug-in GRC: solicitação de diligência prévia de terceiros (com.sn_tprm_onboarding).

i Nota: Você deve ter uma licença para Gestão de risco de terceiros (anteriormente Vendor Risk Management) para aproveitar as vantagens desta solução da Now Now.

Introdução à integração de avaliações de risco para Gestão de ciclo de vida de fornecedores

Comece com a integração de avaliações de risco para Gestão de ciclo de vida de fornecedores concluindo estas tarefas:

1. Crie um fornecedor. Para obter mais informações, consulte [Criar um fornecedor a partir do Espaço de compras Espaço de Source-to-Pay](#) .
2. Integre um novo fornecedor usando playbooks. Para obter mais informações, consulte [Como usar o playbook de integração do fornecedor para integrar fornecedores](#) .
3. O playbook cria uma solicitação de diligência prévia. Para obter mais informações sobre os campos nesta atividade, consulte [Solicitar diligência prévia para um compromisso de terceiros](#) .
4. O gerente do fornecedor preenche e envia uma solicitação de diligência prévia, que é atribuída ao gerente do TPR.

i Nota: Para cada solicitação de diligência prévia, o sistema atribui automaticamente um número de ID exclusivo que começa com o prefixo **DDR**.
5. Se a solicitação de diligência prévia for aprovada pelo gerente de TPR, o questionário de risco inerente (IRQ) será enviado ao avaliador de TPR (parte interessada interna).
6. Depois que o avaliador de TPR envia o IRQ concluído, o processo de diligência prévia começa.
7. O processo de diligência prévia cria duas avaliações de risco, cada uma contendo um questionário externo de diligência prévia, um para o terceiro e outro para o compromisso.
8. Depois que os contatos do fornecedor concluem e enviam os questionários externos do Portal de colaboração com fornecedores, o gerente de TPR passa pelos questionários e aprova a solicitação de diligência prévia. Para obter mais informações, consulte [Concluir uma avaliação de risco do Portal de colaboração com fornecedores](#) .
9. Um registro de contrato é criado com uma aprovação. Depois que o registro do contrato é aprovado, o registro de risco é atualizado com a classificação final.

10. Depois que o gerente do fornecedor aceita a classificação de risco, um e-mail é enviado ao solicitante informando que a solicitação de diligência prévia foi processada e aprovada com sucesso.
11. O gerente do fornecedor encerra a solicitação de diligência prévia (caso).
12. Como gerente de fornecedores, você pode usar os dados do resultado da avaliação de risco em combinação com outros dados para determinar se deve continuar ou cancelar o processo de integração.