



Xanadu Central de controle de serviços

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

Central de controle de serviços.....	5
Explorando Central de controle de serviços.....	5
Saiba mais sobre Central de controle de serviços.....	6
Central de controle de serviços Usuários autorizados e personas.....	7
Catálogos remotos no Central de controle de serviços.....	8
Uso de campos de escolha remota para acessar diretamente os dados do provedor.....	8
Uso de tarefas remotas para atender às solicitações do consumidor.....	8
Central de controle de serviços Tarefas do provedor.....	9
Transformar dados com a estrutura de transformação Central de controle de serviços	9
Central de controle de serviços revisões de configuração.....	10
Central de controle de serviços suporte a versões incompatíveis.....	11
Central de controle de serviços para provedores.....	11
Instalando e configurando Central de controle de serviços para provedores.....	12
Use Central de controle de serviços para provedores.....	42
Central de controle de serviços para consumidores.....	52
Instalando e configurando Central de controle de serviços para consumidores.....	53
Como usar o Bloco de anotações para Central de controle de serviços tarefas.....	64
integração com Gestão de vendas e pedidos.....	64
Referência do Central de controle de serviços.....	64
Modelo de dados de Central de controle de serviços.....	64
Componentes instalados com Central de controle de serviços para provedores.....	72
Componentes instalados com Central de controle de serviços para consumidores.....	86
Central de controle de serviços log de erros.....	93
Domain Separation e Central de controle de serviços.....	95
Clonando instâncias com Central de controle de serviços.....	96
Central de controle de serviços (legado).....	99
Explorando Central de controle de serviços (legado).....	100
Personas e funções para Central de controle de serviços para provedores (legado).....	102
Personas e funções para Central de controle de serviços (legado).....	104
Permitir que usuários autorizados acessem serviços no catálogo de produtos (legado).....	105
Tarefas remotas para atender às solicitações do cliente (legado).....	105
Uso de campos de escolha remota para acessar diretamente itens do catálogo (legado).....	106
Transformar dados de tarefas remotas com um Transform Framework (legado).....	106
Configurando Central de controle de serviços (legado).....	107

Instalação e configuração de Central de controle de serviços para provedores (legado).....	107
Instalação e configuração de Central de controle de serviços em instâncias do cliente (legado).....	128
Usando Central de controle de serviços (legado).....	133
Integração de um novo cliente em Central de controle de serviços (legado).....	133
Execução de solicitação de serviço em Central de controle de serviços (legado).....	136
Notificação de caso da Central de controle de serviços proativo em Central de controle de serviços (legado).....	137
Central de controle de serviços referência (legado).....	138
Central de controle de serviços modelo de dados (legado).....	138
Componentes instalados com Central de controle de serviços para provedores (legado).....	142
Componentes instalados com Central de controle de serviços (legado).....	150
Separação de domínios e Central de controle de serviços (legado).....	153
Como clonar instâncias com Central de controle de serviços (legado).....	154

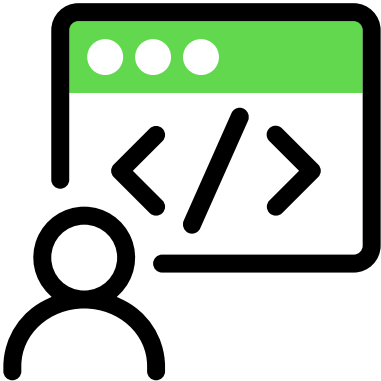
Central de controle de serviços

ServiceNow® Central de controle de serviços conecta várias instâncias ServiceNow para fornecer suporte contínuo e experiências de serviço em todo o ecossistema, de clientes empresariais a fornecedores e integradores de sistemas. Central de controle de serviços fornece uma experiência sem problemas que facilita a colaboração e o processamento de solicitações, proporcionando aos usuários a conveniência de trabalhar em sua própria ServiceNow instância.

Assista neste vídeo curto uma introdução à aplicação Central de controle de serviços.

https://player.vimeo.com/video/973114049?badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479

Iniciar

Central de controle de serviços para provedores  Saiba mais sobre a nova aplicação Central de controle de serviços para provedores	Central de controle de serviços para consumidores  Saiba mais sobre a nova aplicação Central de controle de serviços para consumidores	Base de conhecimento da Central de controle de serviços  Revise os artigos da base de conhecimento da Central de controle de serviços. 
---	---	---

Tradução automática

Explorando Central de controle de serviços

Saiba mais sobre os benefícios de Central de controle de serviços, os principais recursos e as aplicações.

Esta seção inclui o seguinte:

- Saiba mais sobre Central de controle de serviços
- Central de controle de serviços Usuários autorizados e personas
- Catálogos remotos no Central de controle de serviços
- Uso de campos de escolha remota para acessar diretamente os dados do provedor
- Uso de tarefas remotas para atender às solicitações do consumidor

- Central de controle de serviços Tarefas do provedor
- Transformar dados com a estrutura de transformação Central de controle de serviços

Saiba mais sobre Central de controle de serviços

Central de controle de serviços ajuda consumidores, provedores e parceiros a conectar suas instâncias ServiceNow para criar fluxos de trabalho de negócios com segurança em todo o ecossistema ServiceNow.

Visão geral

Seja você um provedor ou um consumidor, saiba como estabelecer uma integração entre suas instâncias com Central de controle de serviços. Essa integração torna mais fácil para os provedores receber e atender às solicitações de serviço em suas próprias instâncias e muito mais. Saiba como você pode usar Central de controle de serviços para conectar processos de compra, suporte e serviço.

- Os usuários do Enterprise agora podem colaborar facilmente com seus provedores de serviço e parceiros por meio de fluxos de trabalho bidirecionais, proporcionando-lhes visibilidade e uma experiência perfeita.
- Central de controle de serviços permite uma integração mais rápida e fornece atualizações rápidas do catálogo de serviços para os assinantes.
- O processo de registro contínuo elimina integrações lentas e caras com clientes e parceiros corporativos.

Capacidades-chave

Os principais recursos de Central de controle de serviços incluem:

- **Integração:** integre rapidamente consumidores e parceiros que usam ServiceNow com um processo de registro simples e evite integrações personalizadas demoradas e caras.
- **Usuários autorizados:** gerencie e controle o acesso no nível de item do catálogo remoto para atender aos requisitos de segurança e conformidade.
- **Catálogo remoto:** atualize os catálogos de serviço do assinante em minutos conforme novos itens são introduzidos.
- **Escolha remota:** garanta opções de campo atualizadas nos catálogos remotos do assinante recuperando dados em tempo real da instância ServiceNow do provedor.
- **Tarefa remota:** reduza a cadeia giratória e aumente a automação com fluxos de trabalho contínuos de várias partes e várias instâncias em todo o ecossistema ServiceNow.
- **Tarefas do provedor:** permita que todos os provedores de serviços que usam Central de controle de serviços sejam transparentes e colaborativos com os consumidores que usam ServiceNow, sincronizando tarefas relevantes, como casos, com os consumidores como Tarefas do provedor.
- **Estrutura de transformação:** transforme dados de tarefas remotas de entrada e saída para facilitar a transformação de processos entre ServiceNow instâncias.

Central de controle de serviços aplicações

A tabela a seguir lista os recursos das aplicações Central de controle de serviços para provedores e Central de controle de serviços para consumidores.

Central de controle de serviços aplicações

Aplicação	Recursos
Central de controle de serviços para provedores	• Crie e publique catálogos remotos de sua instância para que os consumidores gerem solicitações de serviço que podem ser atendidas em sua instância. • Integre bidirecionalmente suas tarefas com as tarefas do consumidor. • Envie incidentes e casos para a instância ServiceNow do consumidor por meio da Tarefa do provedor sem a necessidade de configuração.
Central de controle de serviços para consumidores	• Incorpore itens do catálogo remoto atribuídos a você pelo seu provedor em seu catálogo local e envie as solicitações geradas de volta ao seu provedor para execução. • Integre bidirecionalmente suas tarefas com as tarefas do seu provedor. • Receba tarefas proativas de provedores para transparência e colaboração.

Central de controle de serviços Usuários autorizados e personas

O recurso Usuários autorizados permite que um provedor categorize itens do catálogo remoto por personas de usuário para que somente usuários autorizados com essas personas possam acessar os itens do catálogo. Ele também permite que os administradores de consumidor associem essas personas a usuários em suas instâncias para permitir o acesso.

Quando um provedor e um consumidor registram inicialmente a aplicação Central de controle de serviços, os contatos ativos na conta do consumidor na instância ServiceNow do provedor são adicionados automaticamente à tabela Usuários autorizados e sincronizados com a instância ServiceNow do consumidor.

Permite que o provedor subdomine os serviços por personas de usuário, fornecendo aos consumidores uma maneira fácil de definir o acesso em sua instância aos serviços do provedor. Usando o recurso Usuários autorizados, você pode identificar os usuários específicos entre as instâncias do provedor e do consumidor para gerenciar as solicitações do consumidor para os serviços do provedor. Você pode atribuir personas aos usuários autorizados para que possa controlar o acesso a itens do catálogo remotos.

- Provedores e consumidores podem criar Usuários autorizados.
- Os provedores gerenciam o estado de aprovação de um usuário autorizado. Por padrão, o estado de aprovação é definido como **Aprovado**.
- Os consumidores gerenciam o estado ativo de um usuário autorizado.
- Os provedores podem definir o número máximo de usuários autorizados para cada conexão. Isso requer que todos os consumidores mantenham uma lista de usuários

autorizados ativos de menor ou igual ao limite definido pelo provedor. Se o valor não estiver definido, os consumidores poderão ter quantos usuários autorizados ativos quiserem.

Para saber mais, consulte [Adicionar um usuário autorizado](#).

Catálogos remotos no Central de controle de serviços

Como desenvolvedor de aplicações do provedor, você pode criar um item do catálogo remoto que contém os serviços para seus consumidores. Depois de criar um item do catálogo remoto, um administrador na instância do consumidor pode atribuí-lo aos catálogos e categorias e ativá-lo, assim como qualquer outro item do catálogo.

Exemplo:

Por exemplo, digamos que você tenha várias ofertas de produtos de SD-WAN: ouro, prata e bronze. Seu catálogo remoto contém 20 serviços associados aos produtos SD-WAN.

- A oferta de produtos Gold concede direitos de consumidor a todos os 20 serviços.
- A oferta de produtos Prata concede direitos de consumidor a 15 dos 20 serviços.
- A oferta de produtos da série "Bronze" concede direitos de consumidor a apenas 10 dos 20 serviços.

Você pode empacotar todos os 20 desses serviços em um único catálogo. Os consumidores de cada oferta de produto só têm direitos aos serviços aos quais têm direito.

Para saber mais, consulte [Criar catálogos remotos em Central de controle de serviços para provedores](#).

Uso de campos de escolha remota para acessar diretamente os dados do provedor

Os campos de escolha remota fornecem aos consumidores acesso direto aos seus dados (do provedor) em tempo real enquanto eles enviam um item do catálogo remoto de sua instância.

Os campos de escolha remota permitem que os consumidores exibam a lista de seleção de um campo de referência do catálogo diretamente da instância do provedor. Eles oferecem as seguintes vantagens:

- Remove a necessidade de replicar dados básicos.
- Reduz o custo e a manutenção de integrações.

Você pode controlar os dados que seus consumidores acessam definindo um campo de escolha remota. Para saber mais, consulte [Criar definições de escolha remota em Central de controle de serviços para provedores](#).

Uso de tarefas remotas para atender às solicitações do consumidor

Saiba como você, como provedor, pode resolver e atender a várias tarefas do consumidor, como incidentes, casos e solicitações de serviço, usando tarefas remotas. Também como consumidor, você pode atribuir os incidentes a vários provedores para resolução.

As tarefas remotas permitem atribuir e sincronizar os dados da tarefa em instâncias separadas para que você possa atender rapidamente às solicitações de serviço de seus consumidores. Alguns exemplos de solicitações do consumidor são os seguintes:

1. Solicite ajuda para problemas que seus consumidores estão enfrentando com seus serviços.
2. Solicitação de mudanças de serviço nos serviços que seus consumidores compraram.
3. Solicitação para atribuir as tarefas existentes a você para que você possa oferecer suporte aos problemas do consumidor.

Como funciona uma tarefa remota

Como provedor, você deve primeiro criar e publicar as definições de tarefa remota que seus consumidores podem usar para criar uma tarefa remota. Você atribui essas definições aos consumidores, que podem ajustar os mapeamentos e as regras de dados de campo ou simplesmente ativar a definição. Seus consumidores podem aplicar um gatilho na definição ou criar manualmente uma tarefa remota para você, o provedor, com base em uma definição ativa.

Para obter mais informações, consulte [Criar definições de tarefa remota em Central de controle de serviços para provedores](#).

O recurso de tarefa remota inclui uma tabela de tarefas remotas, que é uma extensão da tabela de tarefas no Now Platform. Com tarefas remotas, você pode habilitar a vinculação bidirecional de fluxos de trabalho entre várias ServiceNow instâncias.

Por exemplo, um incidente em uma instância do consumidor deve ser atribuído à instância de um provedor como um caso. O registro de tarefa remota em cada instância facilita o fluxo bidirecional dos dados da tarefa entre o caso e o incidente.

Central de controle de serviços Tarefas do provedor

Permita que todos os provedores que usam Central de controle de serviços sejam transparentes e colaborativos com os consumidores que usam ServiceNow.

As tarefas do provedor representam o trabalho que está sendo realizado na instância de um provedor ServiceNow e monitorado em uma instância do consumidor. Ao usar Tarefas do provedor, os consumidores podem colaborar com todos os provedores sem a necessidade de nenhuma configuração adicional em suas instâncias.

Transformar dados com a estrutura de transformação Central de controle de serviços

Use o Transform Framework para integrar tarefas entre duas instâncias ServiceNow para transformar dados de tarefas remotas na aplicação Central de controle de serviços.

Como provedor, você pode usar o Transform Framework para transformar seus dados de entrada e saída (como incidentes, casos e solicitações de serviço) das tarefas remotas entre sua instância ServiceNow e a instância do consumidor. Para saber o que é uma tarefa remota, consulte [Uso de tarefas remotas para atender às solicitações do consumidor](#).

Ao usar a aplicação Central de controle de serviços para provedores, você e seu consumidor podem trocar os dados da tarefa remota por meio de tabelas e campos. O Transform Framework ajuda a converter os dados entre essas tabelas e campos para que você e seu consumidor possam se comunicar facilmente enquanto resolvem incidentes, casos e solicitações do consumidor. As transformações podem ser criadas uma vez e usadas em todas as definições de tarefa remota.

Você pode usar os seguintes tipos de transformação no Transform Framework para suas tarefas remotas:

- **Simple:** selecione a opção de transformação simples para usar os valores predefinidos dos campos de entrada e saída para suas tarefas remotas. Por exemplo, ao usar este tipo de transformação, você está convertendo o estado Aberto de um incidente na instância ServiceNow® do provedor para o estado Em Andamento na instância ServiceNow do consumidor.
 - **Avançado:** use uma transformação avançada em que você executa um script para determinar os valores de dados de entrada e de saída para suas tarefas remotas. Por exemplo, use este tipo de transformação para converter um sys_id de entrada em um sys_id correlacionado para um campo de referência.
 - **Entrada virtual:** use esta opção para transformar ou definir um valor para um campo virtual de entrada. Esta opção usa um script para transformar os dados e adiciona um campo Campo de entrada obrigatório.
 - **Saída virtual:** use para transformar ou definir um valor para um campo virtual de saída. Esta opção usa um script para transformar os dados e adiciona um campo de campo de saída obrigatório.
 - **Global:** use a opção de transformação global para criar uma definição de transformação padrão que possa ser aplicada a todas as contas de consumidor.
- i Nota:** Uma transformação específica de conta ou empresa correspondente substitui a opção Transformação global.

Para saber como criar uma transformação, consulte [Criar uma transformação em Central de controle de serviços](#).

Central de controle de serviços revisões de configuração

Como provedor, você pode atualizar as configurações de produtores de registro remoto, definições de tarefa remota, ofertas de sincronização de dados de base e criar novas versões que podem ser atribuídas a consumidores.

Você pode implantar novas versões de direitos com funcionalidade atualizada para consumidores compatíveis sem afetar os consumidores que não atualizaram suas Central de controle de serviços aplicações. Você pode fazer upgrade de suas aplicações Central de controle de serviços para adotar novos recursos, mesmo que os consumidores não tenham atualizado para a versão mais recente.

Você pode criar várias revisões de configuração, mas somente a revisão publicada mais recente está ativa e disponível como um novo direito. Seus consumidores podem optar por ativar o novo direito ou continuar usando a revisão mais antiga até que ela seja arquivada ou descontinuada. Se os consumidores quiserem usar a nova revisão, eles deverão fazer upgrade da aplicação Central de controle de serviços para a mesma versão que está sendo executada na instância do provedor. Depois que a nova revisão é ativada na instância do consumidor, a revisão anterior não está mais disponível e é movida para um estado inativo.

Você pode criar revisões de configuração para o seguinte:

- Produtores de registros remotos
- Definições de tarefa remota

Consulte [Criar revisões de configuração](#) para obter detalhes.

Central de controle de serviços suporte a versões incompatíveis

Provedores e consumidores que usam versões diferentes das aplicações Central de controle de serviços podem trocar e sincronizar dados entre suas instâncias ServiceNow.

- Os provedores podem atualizar sua aplicação Central de controle de serviços e implantar novos recursos sem interromper os serviços para consumidores que não fizeram upgrade para sua aplicação.
- Os consumidores que não fizeram upgrade podem usar direitos existentes de seu provedor, mas não podem solicitar novos direitos, a menos que façam upgrade para a versão mais recente.

A seguir está um cenário de exemplo:

- O provedor e o consumidor estão usando Central de controle de serviços para provedores 1.0 e Central de controle de serviços para consumidores 1.0. O provedor criou algumas configurações (como definições de tarefa remota, produtores de registro remoto ou ofertas de sincronização de dados básicos) e o consumidor está usando esses direitos.
- O provedor decide fazer upgrade para Central de controle de serviços para Provedores 2.0, mas o consumidor ainda está usando a versão mais antiga. Nesse caso, o consumidor pode continuar a usar os direitos criados usando a versão mais antiga de Central de controle de serviços e sincronizar os dados com o provedor.
- Para usar as revisões de configuração mais recentes (criadas com a aplicação atualizada), o consumidor deve fazer upgrade para uma versão que seja compatível com o provedor.

Para obter detalhes sobre um recurso de suporte, consulte [Central de controle de serviços revisões de configuração](#).

Central de controle de serviços para provedores

Use a aplicação Central de controle de serviços para provedores para criar e publicar catálogos de serviços, receber e atender a solicitações geradas de consumidores e estabelecer integrações com instâncias de consumidor.

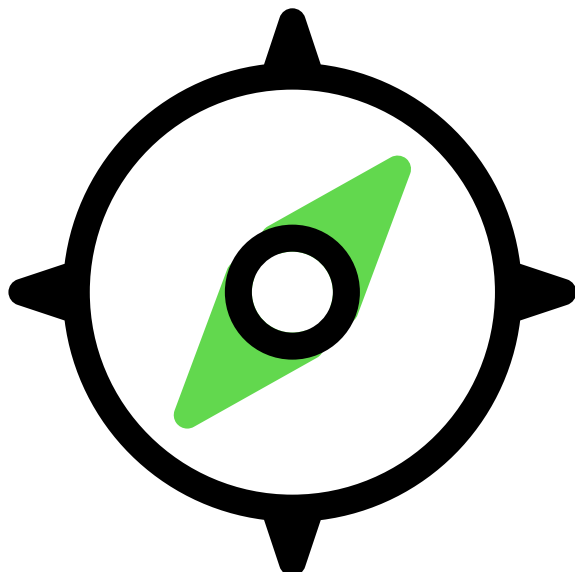
Visão geral

Como provedor, você pode:

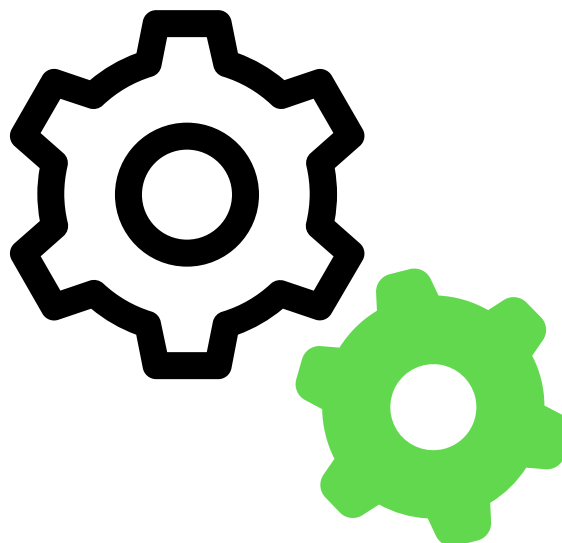
- Crie e publique catálogos de serviço remoto para seus consumidores em suas instâncias.
- Integre sua instância à instância do consumidor.
- Receba e atenda às solicitações de serviço em sua instância da instância ServiceNow do consumidor.

Introdução

[Explorar](#)[Configurar](#)



Saiba mais sobre os recursos e capacidades da Central de controle de serviços.



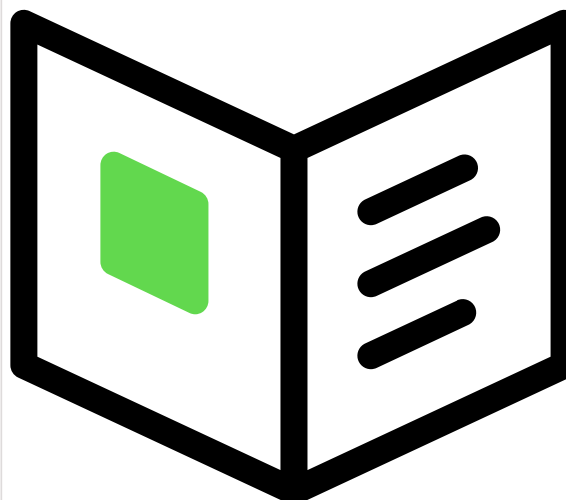
Como provedor, planeje e configure sua implementação.

Administrar



Aprenda a integrar consumidores, criar catálogos e atender a solicitações de serviço.

Referência do Central de controle de serviços



Veja os detalhes sobre o Domain Separation e os componentes instalados.

Tradução automática

Instalando e configurando Central de controle de serviços para provedores

Para instalar e configurar a aplicação Central de controle de serviços para provedores, siga estas etapas.

i Nota: Central de controle de serviços 2.xx que está sendo lançado com a versão Xanadu não é compatível com a migração das versões Central de controle de serviços (legado). Se você estiver usando uma versão da Central de controle de serviços (legado), antes de fazer upgrade para a versão Xanadu, você deve seguir as instruções na Central de [controle de serviços para provedores \(legado\)](#) - Utilitário de migração (KB1499823) [a](#) para migrar seus dados de configuração.

Verificações de pré-instalação

Verifique a propriedade glide.servlet.uri: certifique-se de que a propriedade glide.servlet.uri na instância Glide esteja definida com o URL de instância correto. Pode ocorrer um problema quando uma instância é clonada da produção, mas ainda se refere ao URL de produção da propriedade glide.servlet.uri.

Configuração da Central de controle de serviços para provedores

Tarefa	Link
Instale a aplicação Central de controle de serviços para provedores.	Consulte Instalar Central de controle de serviços para provedores .
Migre da Central de controle de serviços versão legada, se necessário.	Consulte Migrar de Central de controle de serviços (legado) . i Nota: Este recurso é compatível somente com Central de controle de serviços versões 1.xx.
Configure um novo registro de provedor.	Consulte Configurar um registro de provedor Central de controle de serviços .
Atribua funções Central de controle de serviços para provedores.	Consulte Funções de usuário para provedores .
Crie personas de catálogo.	Consulte Criar personas do catálogo .
Crie definições de escolha remota.	Veja Criar definições de escolha remota em Central de controle de serviços para provedores
Crie itens do catálogo remoto.	Consulte Criar catálogos remotos em Central de controle de serviços para provedores .
Crie definições de tarefa remota.	Consulte Criar definições de tarefa remota em Central de controle de serviços para provedores .
Criar transformações.	Consulte Criar uma transformação em Central de controle de serviços .
Atualizar configurações de Usuários autorizados.	Consulte Atualizar configurações para usuários autorizados .

Instalar Central de controle de serviços para provedores

Se você tiver uma função de administrador, poderá instalar a aplicação Central de controle de serviços para provedores (sn_sb_pro). A aplicação inclui os dados de demonstração e as instalações relacionadas a ServiceNow® Store aplicações e plug-ins.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito para um produto ou aplicativo do ServiceNow](#).

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

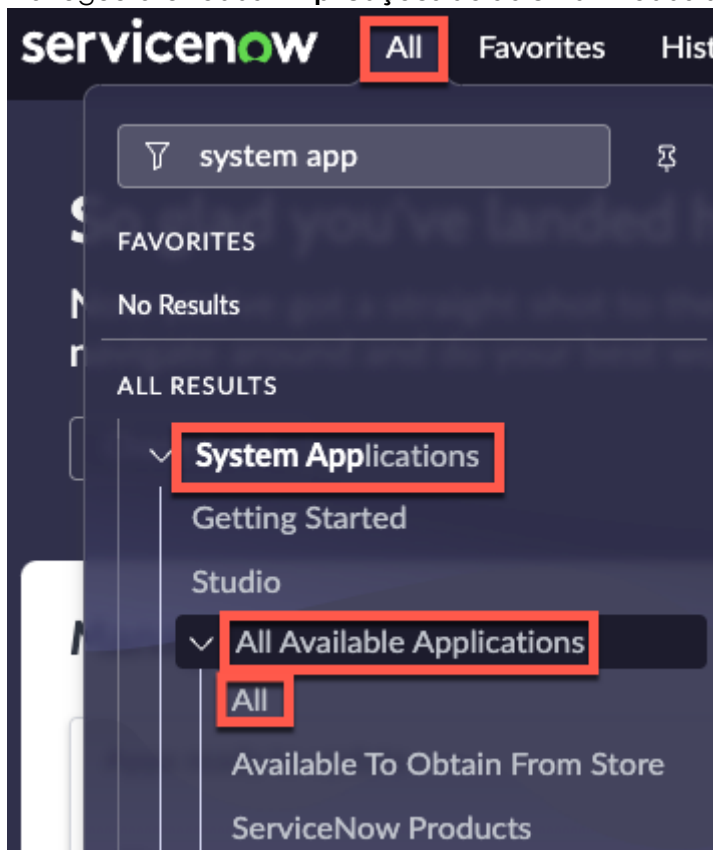
Os plug-ins a seguir são instalados automaticamente com a aplicação Central de controle de serviços para provedores:

- sn_req_criteria
- sn_sb
- sn_sb_rps
- sn_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub_spoke_util_pack

Além desses, vários componentes, incluindo funções, regras de negócio, tabelas e fluxos, também são instalados. Para obter mais informações sobre os componentes instalados com esta aplicação, consulte [Componentes instalados com Central de controle de serviços para provedores](#).

Procedimento

1. Navegue até **Todas > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todas**.



2. Encontre a aplicação Central de controle de serviços para Provedores (sn_sb_pro) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

Esta listagem indica, para cada plug-in e aplicação dependente, se eles estão sendo instalados, já estão instalados ou devem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-lo antes de instalar Central de controle de serviços para provedores.

4. Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração contêm os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste. Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Migrar de Central de controle de serviços (legado)

Esta seção descreve o processo para migrar da versão Central de controle de serviços (legada).

Para migrar da versão legada, siga as etapas listadas em [Central de controle de serviços para provedores \(legado\) - Utilitário de migração \(KB1499823\)](#).

Configurar um registro de provedor Central de controle de serviços

Configure um novo registro de provedor para estabelecer um identificador exclusivo para a aplicação Central de controle de serviços para provedores (sn_sb_pro).

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador, sn_sb.admin
- Esta versão do Central de controle de serviços requer um script global que deve ser instalado antes de configurar a aplicação Central de controle de serviços para provedores. Siga as instruções em [KB1225292](#) na instância Now Support para instalar o script.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de configuração única deve ser concluída a partir da sua instância ServiceNow.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Provedor**.
2. Insira um nome para o provedor.
Pode conter apenas caracteres alfanuméricos e hifens. Nomes que incluem espaços ou caracteres especiais resultam em erro.
3. Clique em **Enviar**.

Funções de usuário para provedores

Saiba mais sobre as funções, habilidades e tarefas dos diferentes usuários na aplicação Central de controle de serviços para provedores.

Uma função do usuário é uma função pré-configurada na aplicação que é composta por várias funções granulares. As funções de usuário foram projetadas para corresponder aos cargos comuns para gerentes, analistas e proprietários de serviço em uma organização de TI. Se você quiser que seus usuários e grupos tenham mais acesso do que uma função permite, você poderá adicionar funções mais granulares a seus usuários e grupos. Se você quiser limitar o acesso de usuários e grupos específicos no nível da tarefa, poderá remover as funções granulares. Você também pode criar funções personalizadas e controles de acesso (ACLs) para atender às suas necessidades.

Funções de usuário

Persona	Habilidades	Tarefas	Funções
Desenvolvedor	- É um administrador ServiceNow certificado - É um desenvolvedor de aplicações ServiceNow certificado	- Cria registros de conexão do provedor. - Cria e mantém definições e transformações de tarefas remotas. - Cria e mantém Flow Designer fluxos para determinar os processos de execução de solicitação. - Cria e mantém produtores de registros remotos.	- administrador - sn_sb.admin Nota: Se o usuário não tiver a função de administrador, a função de administrador de catálogo será necessária para modificar e publicar Produtores de registros remotos.
Administrador	É um administrador do sistema ServiceNow certificado	- Conclui as Central de controle de serviços solicitações de registro. - Auxilia o administrador do sistema do consumidor conforme necessário. - Publica catálogos remotos na instância do consumidor. - Publica definições de tarefa remota	- administrador - sn_sb.admin - sn_transport.admin

Funções de usuário

Persona	Habilidades	Tarefas	Funções
		na instância do consumidor. Soluciona problemas de Central de controle de serviços cargas de transporte.	
Executante do provedor	Tem habilidades de agente	- Resolve perguntas e problemas do consumidor. - Envolve-se em operações de rede quando necessário.	*itil - sn_sb.solicitante *sn_customerservice_agent *incident_read *problem_read *change_read
Solicitante do consumidor	Usuário final	Faz solicitações do Catálogo remoto	sn_sb.solicitante

Atribuir funções a grupos para Central de controle de serviços

Atribua funções para controlar as ações que estão disponíveis para cada usuário. Em ServiceNow, você atribui funções por grupo em vez de por usuário individual. Quando as descrições de trabalho dos usuários mudam, suas funções são atualizadas automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

- Navegar até **Todos > Administração de usuários > Grupos**.
- Clique no grupo ao qual você deseja atribuir a função.
- Na lista relacionada Funções, clique em **Editar**.
- Adicione as funções ao grupo.
- Clique em **Salvar**.

Criar personas do catálogo

Crie personas de usuário do catálogo para controlar os itens do catálogo que os consumidores podem acessar em sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_sb.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atribuir personas a Produtores de registros remotos (RRPs). As personas são associadas a um produtor de registro remoto e um direito é gerado para esse produtor de

registro e sincronizado com a instância do consumidor. Um direito é gerado para todas as personas na instância do consumidor. Por fim, as personas podem ser relacionadas a usuários autorizados para acessar os produtores de registros remotos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Administração > Personas do catálogo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um nome e uma descrição para a persona do catálogo.
4. Clique em **Enviar**.

Criar definições de escolha remota em Central de controle de serviços para provedores

Como um provedor, defina campos de escolha remota que permitem que os consumidores recuperem dados de escolha de suas instâncias em tempo real.

Antes de Iniciar

- Função necessária para criar uma definição de escolha remota: `security_admin`
- Função necessária para criar campos de Escolha remota: `administrador`

Procedimento

1. Eleve sua função para `security_admin`.
2. Navegar até **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Administração > Definições de escolha remota**.
3. Clique em **Nova**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Definições de escolha remota

Campo	Descrição
Tabela	Nome da tabela que está disponível para os consumidores consultarem enquanto selecionam um item do catálogo no portal de serviços.
Nome	Nome atribuído automaticamente que pode ser alterado por um usuário com a função <code>security_admin</code> .
GlideRecordSecure	Quando esta opção é selecionada, todas as consultas desta tabela seguem as restrições da lista de controle de acesso (ACL). Quando esta opção não está selecionada:

Campo	Descrição
	◦ As consultas para esta tabela ignoram todas as restrições de ACL. ◦ As condições do qualificador de referência devem ser especificadas para cada variável de escolha remota para limitar o acesso aos dados.
AccountSecure	Quando esta opção é selecionada, todas as consultas desta tabela limitam os resultados que se baseiam no campo Empresa da conta de serviço de consulta e no campo Empresa ou Conta da tabela. Nota: Este sinalizador está disponível somente nas tabelas com referências à empresa ou conta em que o campo é chamado de account, u_account, company ou u_company.
Descrição resumida	Informações adicionais sobre a tabela.
Filtrar	Condições de filtro que definem as condições de base na tabela.

5. Clique em **Salvar**.
6. Navegar até **Provedores da Central de controle de serviços > Administração > Itens do catálogo remoto**.
7. Selecione um produtor de registro remoto e clique em **Editar**.
8. Na lista relacionada Variáveis, clique em **Novo**.
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário Variável de escolha remota

Campo	Descrição
Tabela do produtor de registro	Tabela selecionada automaticamente que aparece quando você seleciona o campo. Esta tabela pode ser selecionada manualmente se não estiver mapeada para um campo.
Tipo	Tipo de referência.
Escolha remota habilitada	Opção que você pode selecionar para uma escolha remota.
Item do catálogo	Nome do produtor de registro remoto.
Pergunta	Perguntas que aparecem em um registro de catálogo no portal de serviço do consumidor.

Campo	Descrição
Especificações de Tipo	◦ Referência de escolha remota que inclui a definição de escolha remota que você usa para consultas do consumidor para esta variável. ◦ Campo de exibição de escolha remota que inclui o valor de dados primários que aparece para os consumidores em seus resultados de consulta. ◦ Campo de informações adicionais de escolha remota que inclui o valor dos dados secundários que aparecem para os consumidores nos resultados das consultas. ◦ Condição do qualificador de referência que inclui as opções de filtro que você define para limitar os dados retornados pela definição.

10. Clique em **Enviar**.

Resultados

Uma variável de escolha remota é criada.

Criar catálogos remotos em Central de controle de serviços para provedores

Como provedor, você pode criar catálogos remotos para automatizar o processo de execução de tarefas para seus consumidores.

Ao usar catálogos remotos, os provedores podem manter o desenvolvimento de catálogos compartilhados em suas instâncias e fornecer aos consumidores itens do catálogo nativo em suas instâncias.

O processo para que os provedores criem um catálogo remoto é o seguinte:

1. Crie um produtor de registro remoto em um catálogo remoto. Consulte [Criar produtores de registro remoto em um catálogo remoto em Central de controle de serviços para provedores](#).
2. Crie variáveis para produtores de registros remotos. Consulte [Criar variáveis para produtores de registros remotos em Central de controle de serviços para provedores](#).
3. Associe fluxos aos produtores de registro.

Produtores de registros remotos no Central de controle de serviços

Produtores de registros remotos em Central de controle de serviços para provedores são solicitações de serviço publicadas em instâncias do consumidor. Eles permitem que o consumidor solicite serviços do provedor por meio do catálogo de serviços.

Visão geral dos produtores de registro

Os produtores de registro remoto contêm as variáveis que determinam as informações que um consumidor pode ou deve fornecer para enviar uma solicitação. Quando um produtor de registro remoto é enviado do catálogo de serviços do consumidor, ele gera um registro

de tarefa do provedor na instância do provedor e aciona uma tarefa de execução Criar caso, Criar incidente ou Criar solicitação de mudança.

Conforme a tarefa passa pelo fluxo de execução na instância do provedor, as atualizações ficam visíveis nas instâncias do provedor e do consumidor ServiceNow.

A tabela do produtor de registro remoto é uma extensão da tabela `sc_cat_item_producer` e usa a tabela `sn_sb_pro_remote_request`.

O exemplo a seguir mostra um formulário de exemplo que você usa ao criar um produtor de registro remoto.

Produtor de registro remoto

The screenshot shows the 'Remote record producer' form in ServiceNow. The form is titled 'Remote record producer' and 'SGRRP-Cus Activate'. It includes the following fields and sections:

- Name:** SGRRP-Cus Activate
- Table name:** Provider task [sn_sb_pro_provider_task]
- State:** Published
- Flow:** Create Change from Provider task
- Approval required:** ☐
- Application:** Global
- Remote service:** Software Services
- Active:** ☒
- Expand help for all questions:** ☐
- Persona:** ☐
- What it will contain:** Accessibility
- Short description:** [Empty text box]
- Description:** [Rich text editor with toolbar]
- Meta:** [Empty text box]
- Redirect to:** Generated task record
- Icon:** Click to add...
- Picture:** Click to add...
- Related Links:** Item Diagnostics, Show via render type, Run Point Scan
- Variables (1):** Consumer criteria (1)
- Consumer criteria (1):**

Active	Remote consumer criteria	Domain
☒	ALL COMPANY	global

Criar produtores de registro remoto em um catálogo remoto em Central de controle de serviços para provedores

Crie produtores de registro remoto como parte da criação de um Catálogo remoto em Central de controle de serviços para provedores.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o escopo do catálogo esteja definido como Global.
- Função necessária: administrador, `sn_sb.admin`

Nota: Usuários sem a função de administrador devem receber uma função de administrador de catálogo para modificar e publicar produtores de registros remotos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Administração > Itens do catálogo remoto**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Novo registro do Produtor de registro remoto

Campo	Descrição
Nome	Nome do produtor de registro remoto.
Aplicação	Este é um campo somente leitura e é definido por padrão com base no escopo da aplicação.
Estado	Mostra o status do produtor de registro remoto. Quando você cria um produtor de registro remoto, este campo é definido para o estado Rascunho. i Nota: Este campo é atualizado automaticamente quando você publica, arquiva ou desativa um produtor de registro remoto.
Nome da tabela	O nome da tabela é Tarefa do provedor. Este é um campo somente leitura.
Fluxo	Escolha um dos fluxos padrão Central de controle de serviços fornecidos ou crie seu próprio fluxo, se necessário.
Ativo	Este é um campo somente leitura e é habilitado com base nas ações Publicar, Descontinuar, Arquivar ou Excluir.
Persona	Personas do catálogo que você deseja atribuir a este produtor de registro.
Compatibilidade	Este campo é preenchido por padrão. Ele mostra a versão Central de controle de serviços que está sendo usada pelo provedor. Se o consumidor estiver usando uma versão Central de controle de serviços compatível, os dados poderão ser sincronizados entre as instâncias do provedor e do consumidor. Mas se o consumidor não estiver usando uma versão compatível, novos direitos não poderão ser ativados até que a versão Central de controle de serviços correspondente seja atualizada.
Descrição resumida	Descrição resumida do produtor de registro.
Descrição	Descrição detalhada do produtor de registro.

Tradução automática

4. Clique no link ao lado do campo Ícone para anexar uma imagem.
5. Clique no link ao lado do campo Imagem para anexar uma imagem.

i Nota: Você também pode excluir a imagem se ela não for mais necessária.

6. Clique em **Enviar**.
7. Adicione pelo menos uma variável.
Consulte [Criar variáveis para produtores de registros remotos em Central de controle de serviços para provedores](#).
8. Adicione um critério de consumidor.
9. Clique em **Publicar** para publicar o produtor de registro remoto e disponibilizá-lo nas instâncias do provedor e do consumidor.

O que Fazer Depois

Você pode criar várias revisões de configuração deste produtor de registro remoto publicado. Para obter detalhes sobre como criar uma revisão de configuração, consulte [Criar revisões de configuração](#). Você também pode executar as seguintes operações:

- Arquivar uma revisão de configuração: consulte [Arquivar uma revisão de configuração](#)
- Copiar uma revisão de configuração: consulte [Copiar uma revisão de configuração](#).
- Descontinuar uma configuração: [Descontinuar uma configuração](#).
- Excluir uma configuração: consulte [Excluir uma configuração](#).

Criar variáveis para produtores de registros remotos em Central de controle de serviços para provedores

Crie as variáveis para um produtor de registro remoto em Central de controle de serviços para a aplicação Provedores.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Administração > Itens do catálogo remoto**.
2. Clique em um produtor de registro para o qual você deseja criar variáveis.
3. Clique na guia **Variáveis** na Lista relacionada e clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Novo registro de variável

Campo	Descrição
Tipo	Os tipos de variáveis compatíveis são os seguintes: ◦ Anexo ◦ Pausa ◦ Caixa de seleção ◦ Final do contêiner ◦ Divisão do contêiner ◦ Início do Contêiner ◦ Data ◦ Data/Hora ◦ Duração

Campo	Descrição
	◦ E-mail ◦ HTML ◦ Endereço IP ◦ Rótulo ◦ Coletor de Listas ◦ Múltipla Escolha de Pesquisa ◦ Caixa de Seleção de Pesquisa ◦ Mascarado ◦ Texto de várias linhas ◦ Múltipla Escolha ◦ Escala Numérica ◦ Referência ◦ Solicitado para ◦ Rótulo de Rich Text ◦ Selecionar Caixa ◦ Texto de Linha Única ◦ URL ◦ Texto de linha única larga ◦ Sim/Não Se você usar variáveis incompatíveis, Central de controle de serviços pode não integrar os dados no formato correto.
Item do catálogo	Item do catálogo que usa a variável.
Aplicação	Este é um campo somente leitura e é definido por padrão com base no escopo da aplicação.
Obrigatório	Opção para tornar a variável obrigatória como parte do processo de pedido. i Nota: Este comportamento é aplicável somente em um carregamento de página. Você pode alterá-lo usando APIs de cliente.
Ativo	Este é um campo somente leitura e é habilitado com base nas ações Publicar , Descontinuar ou Editar .
Ordem	Ordem de posicionamento da variável na página do item do catálogo. Você organiza as variáveis de cima para baixo e do menor para o maior valor de pedido.

Campo	Descrição
	Por exemplo, uma variável com um valor de ordem de 1 é colocada à frente de outras variáveis com valores de ordem superior.
Pergunta	Pergunta que você pode fazer aos usuários que estão solicitando o item do catálogo para obter informações relacionadas.
Nome	Nome para identificar a pergunta. i Nota: Se este campo estiver vazio, seu valor será preenchido automaticamente com base no campo Pergunta para todos os tipos de variáveis, exceto Quebra, Divisão de contêiner e Término do contêiner.
Dica da ferramenta	Texto de dica de ferramenta a ser exibido quando os usuários apontarem para a variável. Insira uma breve anotação para descrever a finalidade da pergunta.
Texto de exemplo	Dica do campo de pergunta que aparece antes que um usuário insira um valor. Você pode usar uma dica para as seguintes variáveis: ◦ Endereço IP ◦ E-mail ◦ URL ◦ Texto de linha única ◦ Texto de linha única larga ◦ Texto de várias linhas ◦ Data ◦ Data/Hora
Especificação de tipo	Valores específicos para o tipo de variáveis.

5. Clique em **Enviar**.

Repita as etapas acima para criar variáveis adicionais para o mesmo produtor de registro remoto.

Criando direitos em Central de controle de serviços para provedores

Usando critérios de consumidor associados a produtores de registro e outras configurações, Central de controle de serviços gera automaticamente os registros de direito que são replicados para instâncias de consumidor qualificadas.

Visão geral

Os registros de Critérios do consumidor são usados para atribuir conteúdo da Central de controle de serviços, como Produtores de registros remotos e Definições de tarefa remota, para Central de controle de serviços consumidores. Os critérios do consumidor permitem que você garanta que um consumidor tenha acesso somente ao conteúdo Central de controle de serviços apropriado. Usando critérios do consumidor, você pode atribuir conteúdo explicitamente a um único cliente ou a vários clientes.

Alguns exemplos de como você configura os critérios do consumidor são fornecidos abaixo. Por exemplo, você pode atribuir conteúdo:

- Para um consumidor específico.
- Para todos os consumidores que têm um produto vendido ativo de um modelo específico.
- Para todos os consumidores que têm um contrato de serviço ativo.

O processo de direito Central de controle de serviços é executado como um trabalho agendado todas as noites. Durante o processo de direito, os filtros definidos no construtor de condições do registro de critérios do consumidor são aplicados à tabela selecionada para encontrar registros que correspondam à condição. Se um registro correspondente for encontrado, o conteúdo Central de controle de serviços associado será atribuído ao consumidor. Por exemplo, quando um consumidor com um produto vendido ativo cria um pedido, o conteúdo Central de controle de serviços apropriado é automaticamente atribuído ao consumidor. Os direitos são atualizados diariamente, refletindo as mudanças se os dados nas tabelas que estão sendo consultadas forem alterados.

Benefícios

Seus consumidores podem ver e solicitar o conteúdo atribuído a eles. Um trabalho agendado é executado todas as noites e atualiza os direitos, com base em todas as mudanças feitas nas tabelas ou registros que são consultados pelos critérios do consumidor. Além disso, os direitos são verificados imediatamente quando as atualizações são feitas.

Você pode atualizar Central de controle de serviços direitos das seguintes maneiras:

- Defina os critérios do consumidor no Produtor de registro remoto.
- Registre um novo consumidor em Central de controle de serviços.
- Clique no link relacionado **Atualizar direitos** no registro Conexões do consumidor ou no registro do provedor.

Definir critérios do consumidor

1. Navegue até **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Itens do catálogo remoto** ou **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Definições de tarefa remota**.
2. Selecione um produtor de registro remoto ou uma definição de tarefa remota para a qual você deseja definir os critérios do consumidor.
3. Navegue até a guia Critérios do consumidor na lista relacionada e clique em **Novo**.
4. Você pode associar critérios de consumidor existentes ou criar um novo.
5. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da condição do consumidor.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para habilitar a condição do consumidor.
Condição para	Permite que você especifique se a Empresa ou a Conta podem ser usadas para corresponder aos registros na tabela que está sendo consultada. Selecione a opção correspondente com base em qual campo (Empresa ou Conta) está disponível na tabela que está sendo consultada. Por exemplo, este campo pode ser usado na tabela Produto vendido, já que o campo Conta é usado para consultar a tabela.
Condição em	O campo indica qual tabela deve ser consultada para encontrar registros correspondentes. i Nota: Tabelas em que o Campo do cliente não pode ser selecionado não devem ser usadas.
Campo do cliente	Selecione o campo na tabela que está sendo consultada que corresponde à Empresa ou à Conta definida na conexão Central de controle de serviços. Se o consumidor conectado por meio de Central de controle de serviços for uma Conta, você poderá usar um campo Empresa ou Conta para corresponder a ele. Se o consumidor conectado for apenas uma Empresa, você ficará restrito à Empresa.
Condição	Detalhes do filtro. Por exemplo, Ativo é Verdadeiro.

Os exemplos a seguir mostram como os critérios do consumidor podem ser configurados.

Esses critérios do consumidor podem ser usados para atribuir conteúdo a clientes da Central de controle de serviços que tenham um produto vendido ativo em que o nome do produto contenha **Laptop – DaaS**.

Customer Condition
New record

* Name: Business Laptop Sold Product Active ☒

Condition for: Account

* Condition on: Sold Product [sn_install_base_so...]

* Customer field: Account

Condition: Add Filter Condition Add "OR" Clause

All of these conditions must be met

Product contains Laptop - DaaS AND OR

State is Active AND OR

Esses critérios do consumidor qualificam o conteúdo para o consumidor Boxeo Central de controle de serviços. Ele é usado para consultar a tabela de conexão Central de controle de serviços e é filtrado com Boxeo como consumidor.

Esses critérios do consumidor qualificam o conteúdo para Central de controle de serviços consumidores que têm um contrato ativo em que o modelo de contrato é Solução de impressão e o Tipo de contrato é Contrato de serviço.

Como usar conjuntos de variáveis com Produtores de registros remotos

Use conjuntos de variáveis com uma ou várias linhas com produtores de registros remotos.

Os conjuntos de variáveis permitem criar uma coleção de variáveis que podem ser reutilizadas em vários itens do catálogo e guias de pedido. Usar conjuntos de variáveis economiza tempo porque você não precisa criar as mesmas variáveis individualmente para muitos itens do catálogo. Além disso, quando as variáveis devem ser modificadas, você pode modificar o conjunto de variáveis e as mudanças são refletidas em todos os produtores de registro remotos associados ao conjunto de variáveis.

Como provedor, você pode criar e associar conjuntos de variáveis a produtores de registros remotos. Todas as mudanças feitas nesses conjuntos de variáveis são sincronizadas automaticamente com os produtores de registro remoto aos quais os consumidores estão autorizados. Você pode criar os seguintes tipos de conjuntos de variáveis:

- Conjunto de variáveis de linha única: use um conjunto de variáveis de linha única para capturar dados de variáveis que estão agrupadas.
- Conjunto de variáveis com várias linhas: use um conjunto de variáveis com várias linhas para capturar dados variáveis em um layout de grade para um grupo de entidades. Por exemplo, para o RH durante a reorganização de funcionários, um único produtor de registro remoto deve ser capaz de capturar as informações relevantes, como o departamento e o gerente de um grupo de funcionários.

i Nota:

- Os conjuntos de variáveis que contêm variáveis com tipos de variáveis incompatíveis (Personalizado, Personalizado com rótulo e UIPage) não serão sincronizados até que as variáveis inválidas sejam removidas.
- Os conjuntos de variáveis que contêm variáveis ou políticas de IU com script não serão sincronizados até que todo o script seja removido.
- Produtores de registro remoto que contêm conjuntos de variáveis inválidos não podem ser publicados. Para publicar o produtor de registro remoto, você deve resolver os problemas de validação ou cancelar a atribuição do conjunto de variáveis inválido do produtor de registro remoto.

Para obter mais detalhes sobre conjuntos de variáveis e como eles são usados, consulte [Conjuntos de variáveis do Catálogo de serviços](#).

Criar conjuntos de variáveis em Central de controle de serviços para produtores de registros remotos

Crie conjuntos de variáveis para um produtor de registro remoto na aplicação Central de controle de serviços para provedores.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Administração > Itens do catálogo remoto**.
2. Clique em um produtor de registro para o qual você deseja criar variáveis.
3. Clique na guia **Conjuntos de variáveis** na Lista relacionada e clique em **Novo**.
4. Selecione uma das seguintes propriedades:
 - Conjunto de variáveis de linha única: cria um conjunto de variáveis com variáveis que são agrupadas. O campo Tipo está definido como **Linha única**.
 - Conjunto de variáveis com várias linhas: cria um conjunto de variáveis com várias linhas que captura dados variáveis em um layout de grade. O campo Tipo está definido como **Várias linhas**.
5. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Título	Título de um conjunto de variáveis.
Nome interno	Nome do conjunto de variáveis para uso interno. Se este campo for deixado em branco, ele será preenchido automaticamente com base no campo Título.
Ordem	Número da ordem do conjunto de variáveis.
Tipo	Tipo do conjunto de variáveis. As opções possíveis são: ◦ Linha única ◦ Linha múltipla
Aplicação	Aplicações que podem usar esse conjunto de variáveis.

Campo	Descrição
Título de exibição	Se selecionado, adiciona um título e um cabeçalho expansível à direita do conjunto de variáveis.
Atributos do conjunto de variáveis	Atributos para configurar um conjunto de variáveis com várias linhas. Use o atributo <code>max_rows</code> a fim de definir um limite para o número de linhas que você pode adicionar a um conjunto de variáveis com várias linhas. Por exemplo, especifique <code>max_rows = 1</code> como o valor do campo.
Layout	A exibição do layout. Defina como 1 coluna de largura ou 2 colunas de largura, lados alternados ou 2 colunas de largura, um lado e depois o outro .
Descrição	Descrição do conjunto de variáveis.

6. Clique com o botão direito do mouse e selecione **Salvar**.

7. Crie as variáveis a serem usadas nesse conjunto.

a. Na lista relacionada Variáveis, clique em **Novo**.

b. Siga as etapas listadas em [Criar variáveis para produtores de registros remotos em Central de controle de serviços para provedores](#) para criar variáveis.

i Nota: Para um conjunto de variáveis com várias linhas:

- As variáveis incluídas são exibidas como colunas de uma tabela.
- A ordem das colunas é a ordem das variáveis definidas no conjunto de variáveis.

8. Clique em **Enviar**.

Repita as etapas acima para criar conjuntos de variáveis adicionais para o mesmo produtor de registro remoto.

Para obter mais informações sobre conjuntos de variáveis e o layout, consulte [Layout do conjunto de variáveis](#).

Criar definições de tarefa remota em Central de controle de serviços para provedores

Como um provedor, crie definições de tarefa remota que acionam a atribuição de uma tarefa remota.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Administração > Definições de tarefa remota**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Definição de tarefa remota

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de definição de tarefa remota.
Aplicação	Este é um campo somente leitura e é definido por padrão com base no escopo da aplicação.
Estado	Mostra o status da definição de tarefa remota. Quando você cria uma definição de tarefa remota, este campo é definido para o estado Rascunho. i Nota: Este campo é atualizado automaticamente quando você publica, arquiva ou desativa uma definição de tarefa remota.
Tabela do provedor	Qualquer tabela de tarefas selecionada na lista. Por exemplo, você pode escolher uma tabela de casos ou uma tabela de incidentes.
Tabela do consumidor	Qualquer tabela de tarefas selecionada na lista. Por exemplo, você pode escolher uma tabela de casos ou uma tabela de incidentes.
Compatibilidade	Este campo é preenchido por padrão. Ele mostra a versão Central de controle de serviços que está sendo usada pelo provedor. Se o consumidor estiver usando uma versão Central de controle de serviços compatível, os dados poderão ser sincronizados entre as instâncias do provedor e do consumidor. Mas se o consumidor não estiver usando uma versão compatível, nenhuma nova definição de tarefa remota poderá ser ativada até que a versão Central de controle de serviços correspondente seja atualizada.
Manter SysID	Se este campo estiver marcado, o identificador exclusivo, SysID, associado ao primário que criou a tarefa remota será usado e atribuído à tarefa primária criada para a tarefa remota na instância do consumidor.
Enviar anexos	Se estiver selecionado, se um anexo for adicionado ao registro primário, ele será enviado para a tarefa remota.
Copiar anexo ao primário	Se um anexo estiver incluído em uma tarefa remota, uma cópia será enviada para o registro primário.

Campo	Descrição
Descrição resumida	Informações resumidas sobre esta definição de tarefa remota.
Descrição	Informações mais detalhadas sobre esta definição de tarefa remota.

4. Clique em **Enviar**.

5. Abra este novo registro de definição de tarefa remota.

6. Na guia relacionada **Campos de entrada**, clique em **Novo**.

7. No formulário, preencha os campos.

Os campos de entrada permitem que você receba dados da instância do consumidor quando uma tarefa remota é criada ou atualizada.

i Nota: Se os valores do campo de entrada forem atualizados, as informações atualizadas serão mostradas em uma anotação de trabalho no registro primário.

Formulário de campo de entrada

Campo	Descrição
Rótulo do campo	Rótulo de campo que aparece no formulário de tarefa remota.
Nome do campo	Nome do campo usado no fluxo de tarefa remota e no script.
Comprimento máximo	Tamanho máximo do nome do campo de origem.
Sincronizar quando	Permite que você especifique quando um campo de destino no registro primário da tarefa remota é atualizado diretamente. Você pode selecionar: ◦ Inserir: atualiza o campo de destino no registro primário da tarefa remota somente quando a tarefa remota é inserida inicialmente. ◦ Inserir ou atualizar: atualiza o campo de destino no registro primário da tarefa remota sempre que a tarefa remota é atualizada. ◦ Nunca: o campo de entrada nunca atualiza um campo de destino diretamente no registro primário da tarefa remota. Por exemplo, você pode usar este campo para mapeamento de estado em que um fluxo é usado para converter o valor de entrada antes de atualizar o campo de destino.

Campo	Descrição
	i Nota: Independentemente da opção selecionada aqui, sempre que um campo de entrada for atualizado, as mudanças serão refletidas em uma anotação de trabalho no registro primário.
Guia Mapeamento de origem	Esta guia não será exibida se você tiver marcado a caixa de seleção Virtual para definir um mapeamento de campo virtual.
Tabela de origem (somente leitura)	A tabela Consumidor que você selecionou ao criar a definição de tarefa remota.
Campo de origem	Campo da tabela de origem que é enviado para outra instância ServiceNow. Os campos de origem permitem referência com pontos para dados em tabelas relacionadas , o que é útil quando os dados de referência não estão disponíveis entre instâncias ServiceNow. Por exemplo, você pode criar vários mapeamentos de entrada para incidentes de mudança (ICs) para incluir o nome, a classe, o endereço IP e a etiqueta do ativo.
Guia Mapeamento de destino	Exibido somente nas seguintes condições: ◦ Sincronizar quando: você seleciona Inserir ou Inserir ou atualizar. ◦ Virtual: marque esta caixa de seleção para habilitar o mapeamento de campo virtual.
Tabela de destino (somente leitura)	A tabela do provedor que você selecionou ao criar a definição de tarefa remota.
Campo de destino	Campo da tabela de destino que é enviado para outra instância ServiceNow. i Nota: Se você estiver definindo um mapeamento de campo virtual, o campo selecionado na tabela de destino não estará presente na tabela de origem.
Ativo	Este campo está habilitado por padrão.
Virtual	Marque esta caixa de seleção para habilitar o mapeamento do campo de entrada virtual. Um campo virtual é um campo que está presente na tabela de destino, mas não existe na tabela de origem.

Campo	Descrição
	Quando uma tabela de origem não contém um campo que existe em uma tabela de destino, o campo é configurado como um campo virtual. Os valores especificados para o campo virtual são passados da instância de origem para a instância de destino. O consumidor pode criar uma tarefa remota para sincronizar dados e atualizar o valor do campo virtual no registro de tarefa de destino associado. O campo de destino pode ser atualizado usando a opção de entrada virtual descrita em Criar uma transformação em Central de controle de serviços ou usando a API <code>updateVirtualField</code>.

8. Clique em **Enviar**.

9. Na guia relacionada **Campos de saída**, clique em **Novo**.

10. No formulário, preencha os campos.

Os campos de saída permitem que você envie dados para a instância do consumidor quando uma tarefa remota é criada ou atualizada.

Formulário de campo de saída

Campo	Descrição
Rótulo do campo	Nome do rótulo do campo que aparece no formulário de tarefa remota.
Nome do campo	Nome do campo usado no fluxo de tarefa remota e no script.
Comprimento máximo	Tamanho máximo do nome do campo.
Sincronizar quando sugestão	Permite que você (o provedor) sugira ao consumidor quando um campo de destino no registro primário da tarefa remota deve ser atualizado diretamente. O consumidor pode mudar esta configuração antes de ativar a definição ◦ Inserir: atualiza o campo de destino no registro primário da tarefa remota somente quando a tarefa remota é inserida inicialmente. ◦ Inserir ou atualizar: atualiza o campo de destino no registro primário da tarefa remota sempre que a tarefa remota é atualizada. ◦ Nunca: o campo de entrada nunca atualiza um campo de destino diretamente no registro primário da tarefa remota. Por exemplo, você pode

Campo	Descrição
	usar este campo para mapeamento de estado em que um fluxo é usado para converter o valor de entrada antes de atualizar o campo de destino.
Guia Mapeamento de origem	Esta guia não será exibida se você tiver marcado a caixa de seleção Virtual para definir um mapeamento de campo virtual.
Tabela de origem (somente leitura)	A tabela do provedor que você selecionou ao criar a definição de tarefa remota.
Campo de origem	Campo da tabela de origem que é enviado para outra instância ServiceNow. Os campos de origem permitem referência com pontos para dados em tabelas relacionadas , o que é útil quando os dados de referência não estão disponíveis entre instâncias ServiceNow. Por exemplo, você pode criar vários mapeamentos de entrada para incidentes de mudança (ICs) para incluir o nome, a classe, o endereço IP e a etiqueta do ativo.
Guia Mapeamento de destino	Exibido somente nas seguintes condições: ◦ Sincronizar quando: você seleciona Inserir ou Inserir ou atualizar. ◦ Virtual: marque esta caixa de seleção para habilitar o mapeamento de campo virtual.
Tabela de destino (somente leitura)	A tabela Consumidor que você selecionou ao criar a definição de tarefa remota.
Campo de destino	Campo da tabela de destino que é enviado para outra instância ServiceNow. i Nota: Se você estiver definindo um mapeamento de campo virtual, o campo selecionado na tabela de destino não estará presente na tabela de origem.
Ativo	Este campo está habilitado por padrão.
Virtual	Marque esta caixa de seleção para habilitar o mapeamento do campo de entrada virtual. Um campo virtual é um campo que está presente na tabela de destino, mas não existe na tabela de origem. Quando uma tabela de origem não contém um campo que existe em uma tabela de destino, o campo é configurado

Campo	Descrição
	como um campo virtual. Os valores especificados para o campo virtual são passados da instância de origem para a instância de destino.
	O campo de destino pode ser atualizado usando a opção de saída virtual descrita em Criar uma transformação em Central de controle de serviços ou usando a <i>API updateVirtualField</i> .

11. Clique em **Enviar**.

12. Na guia relacionada **Crêterios do consumidor**, clique em **Novo**.

13. No formulário, preencha os campos.

Os crêterios do consumidor permitem que você gerencie quais consumidores podem usar essas definições de tarefa remota.

Formulário de crêterios do consumidor

Campo	Descrição
Condição do consumidor	Empresa ou conta do cliente à qual você deseja que esta definição de tarefa remota seja atribuída.
Definição de tarefa remota	Nome deste registro de definição de tarefa remota. Este nome é preenchido automaticamente.

Para obter mais detalhes sobre crêterios do consumidor, consulte [Criando direitos em Central de controle de serviços para provedores](#).

14. Clique em **Publicar**.

As variáveis de tarefa remota são criadas automaticamente quando você publica uma definição de tarefa remota. Essas variáveis são as variáveis de dados para os campos de entrada exibidos e podem ser acessadas nas tarefas remotas.

Resultados

Um registro de definição de tarefa remota é criado em sua instância. Este registro também está sincronizado com a instância do seu cliente e agora está com ativação pendente na instância do seu consumidor. Se o campo Ativar automaticamente a definição de tarefa remota tiver sido habilitado pelo consumidor, a definição de tarefa remota será ativada automaticamente na instância do consumidor.

O que Fazer Depois

Você pode criar várias revisões de configuração desta definição de tarefa remota publicada. Para obter detalhes sobre como criar uma revisão de configuração, consulte [Criar revisões de configuração](#). Você também pode executar as seguintes operações:

- Arquivar uma revisão de configuração: consulte [Arquivar uma revisão de configuração](#)
- Copiar uma revisão de configuração: consulte [Copiar uma revisão de configuração](#).
- Descontinuar uma configuração: [Descontinuar uma configuração](#).
- Excluir uma configuração: consulte [Excluir uma configuração](#).

Criar uma tarefa remota usando Flow Designer em Central de controle de serviços para provedores

Como provedor, crie tarefas remotas proativamente para seus clientes usando Flow Designer.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Flow Designer**.
2. No cabeçalho principal da página principal do Flow Designer, selecione **Novo > Fluxo**.
3. Na janela de propriedades de fluxo, preencha os campos a seguir.

Campos de propriedades de fluxo

Campo	Ação
Nome do fluxo	Insira o nome do seu fluxo
Descrição	Descrição do seu fluxo
Aplicação	Global
Domínio	Global
Proteção	Nenhum(a)
Executar como	Usuário do Sistema

4. Na seção GATILHO, selecione **Adicionar um gatilho**.
5. Na seção Gatilho, preencha os campos a seguir e clique em **Concluído**.

Campos de seção de gatilho

Campo	Valor
Gatilho	Criado ou atualizado.
Tabela	Nome da tabela que você deseja criar para o consumidor. Por exemplo, um caso [sn_customerservice_case].
Condição	Detalhes do filtro. Por exemplo, Conta é nome-do-consumidor.
Executar gatilho	Para cada atualização

i Nota: Para campos de opção avançada, não altere nenhum valor.

6. Na seção AÇÕES, selecione **Adicionar uma ação, Lógica de fluxo ou Subfluxo**.
7. Clicar **Ação > Central de controle de serviços para provedores > Cria tarefa remota para um consumidor**.
8. Preencha os seguintes campos.

Campo	Valor
Ação	Cria tarefa remota para um consumidor
Registro de tarefa [Tarefa]	Gatilho - Registro criado ou atualizado - Registro
Registro de definição de tarefa remota	Selecione a definição de tarefa remota na lista.

9. Selecione **Concluído** e clique em **Salvar**.

Resultados

Uma tarefa remota é criada em sua instância (do provedor) ServiceNow e é sincronizada na instância ServiceNow do consumidor.

Criar uma transformação em Central de controle de serviços

Como provedor ou consumidor, crie uma transformação em Central de controle de serviços para integrar tarefas entre instâncias conectadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As etapas a seguir descrevem o processo de transformação para provedores. Os consumidores podem navegar até **Todos > Consumidor da Central de controle de serviços > Transformações** e siga o mesmo processo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Administração > Transformações**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de transformação

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para o registro de transformação.
Empresa	Nome do consumidor para o qual esta transformação é aplicável.
Todas as empresas	Se esta opção for selecionada, a transformação será executada para todas as empresas, exceto aquelas com a mesma transformação no nível da empresa. Use este campo para criar uma definição de transformação padrão que pode ser aplicada a todas as empresas. O campo Todas as empresas elimina a necessidade

Campo	Descrição
	de definir uma transformação específica para cada conta de cliente, mesmo quando elas têm requisitos semelhantes. Você pode usar a definição padrão para transformar campos específicos em todas as empresas simultaneamente. A transformação global é aplicada somente a empresas que correspondem à configuração e não têm uma transformação específica já definida. Se já existir uma transformação específica da empresa para a mesma configuração, isso substituirá a transformação global.
Tipo	◦ Simple: usado quando o campo tem uma lista de seleção conhecida e estável em cada instância. Uma lista relacionada de linhas de transformação é criada para corresponder aos valores de entrada e saída. ◦ Avançado: usado para critérios complexos que exigem um script para determinar o novo valor. ◦ Entrada virtual: usado para transformar um campo de entrada virtual. Requer um script para determinar o novo valor. ◦ Saída virtual: usado para transformar um campo de saída virtual. Requer um script para determinar o novo valor.
Entrada	Opção que habilita uma transformação de entrada para esta transformação. Esta opção estará disponível somente se você selecionar o Tipo como Simple ou Avançado.
Saída	Opção que habilita uma transformação de saída para esta transformação. Esta opção estará disponível somente se você selecionar o Tipo como Simple ou Avançado.
Tabela do provedor	Opção que designa a tabela de tarefas do provedor. Por exemplo, Caso.
Tabela do consumidor	Opção que designa a tabela de tarefas do consumidor. Por exemplo, incidente.
Campo do provedor	Opção que designa o campo do provedor. Por exemplo, Estado. Este campo estará disponível somente se você selecionar o Tipo como Simple ou Avançado.

Campo	Descrição
Campo de consumidor	Opção que designa o campo do consumidor. Por exemplo, Estado . Este campo estará disponível somente se você selecionar o Tipo como Simples ou Avançado.
Campo virtual	Quando o campo Tipo é definido como Entrada virtual ou Saída virtual , esse campo fica disponível para fazer referência ao campo virtual que esta transformação deve preencher.

4. Clique em **Salvar**.

5. Selecione uma das seguintes propriedades:

a. **Simples**: clique em **Novo** na lista relacionada Linhas de transformação e preencha os campos do formulário.

Formulário de linhas de transformação

Campo	Descrição
Rótulo do provedor	Opção que designa o rótulo de escolha do provedor. Por exemplo, Abrir.
Valor do provedor	Opção que designa o valor de escolha do provedor. Por exemplo, 10.
Rótulo do cliente	Opção que designa o rótulo de escolha do cliente. Por exemplo, Andamento.
Valor do cliente	Opção que designa o valor de escolha do cliente. Por exemplo, 2.

b. **Avançado**: use um script para definir os rótulos e valores de saída e de entrada, conforme mostrado no exemplo a seguir:

```
output.value=input.value;
output.label=input.label;

var ci=new GlideRecord('cldb_ci');

if(direction=='inbound'){
    if(ci.get('correlation_id',input.value)){
        output.value=ci.sys_id+";
        output.label=ci.getDisplayValue();
    }
}
if (direction=='outbound'){
    if(ci.get(input.value)){
        if(ci.correlation_id){
            output.value=ci.correlation_id+";
            output.label=input.label;
        }
    }
}
```

- c. Entrada virtual:** use um script para determinar o rótulo e o valor de entrada, conforme mostrado no exemplo a seguir:

```
var inputArr = input.value.split(',');
var outputValues = [];
var outputLabels = [];
for (i in inputArr) {
    getInstanceID(inputArr[i]);
}
output.value = outputValues+'';
output.label = outputLabels+'';

function getInstanceID(name) {
    var gr = new GlideRecord('cmdb_ci_server');
    if (gr.get('name', name)) {
        outputValues.push(gr.sys_id+'');
        outputLabels.push(name);
    }
}
```

- d. Saída virtual:** use um script para determinar o rótulo e o valor de saída, conforme mostrado no exemplo a seguir:

```
/*
** The 'input' object contains the original value and label
** 'direction' contains an 'inbound' or 'outbound' value to determine
transform direction
** 'object_data' contains the Remote Task GlideRecord
** It is required to set the variables 'output.value' and
'output.label' with your script.
*/
output.value = 'condev,conprod';
output.label = 'condev,conprod';
```

6. Clique em **Enviar**.

7. No formulário de transformação, clique em **Ativar**.

Resultados

Um registro de transformação é criado em sua instância ServiceNow®. Os campos de entrada ou de saída de qualquer tarefa remota que correspondam a uma transformação os usarão automaticamente. Para saber mais, consulte [Criar definições de tarefa remota em Central de controle de serviços para provedores](#).

Atualizar configurações para usuários autorizados

Como provedor, você pode definir as configurações para Usuários autorizados que foram criados na instância do consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Consumidores**.
2. Abra o formulário de Conexão do consumidor apropriado.

3. Em Links relacionados, clique na guia **Configurações** e abra o registro exibido.

4. Clique na guia **Usuários autorizados**.

- Máximo de usuários autorizados: este campo estará disponível somente se o sinalizador Restringir usuários autorizados estiver habilitado. Especifique o número máximo de usuários autorizados que podem ser definidos na instância do consumidor.
- Restringir usuários autorizados: marque a caixa de seleção se quiser restringir o número de usuários autorizados na instância do consumidor.
- Aprovar automaticamente usuários autorizados: se esta caixa de seleção estiver marcada, os usuários autorizados criados na instância do consumidor serão aprovados automaticamente.

5. Clique em **Atualizar**.

i Nota: Você pode exibir as configurações definidas nas guias Produtores de registro remoto e Definições de tarefa remota, mas não pode modificá-las.

Use Central de controle de serviços para provedores

Como provedor, saiba como usar Central de controle de serviços para enviar solicitações do catálogo de serviços e rastrear o cumprimento de pedidos de suas instâncias ServiceNow®.

Esta seção cobre o seguinte:

- [Registrar um consumidor Central de controle de serviços](#)
- [Central de controle de serviços Itens do catálogo remoto](#)
- [Notificação de caso proativo da Central de controle de serviços no Central de controle de serviços](#)
- [Como usar o Bloco de anotações para Central de controle de serviços tarefas](#)

Registrar um consumidor Central de controle de serviços

Registrar um novo consumidor em Central de controle de serviços estabelece uma integração de instância para instância entre um provedor e um consumidor.

Antes de Iniciar

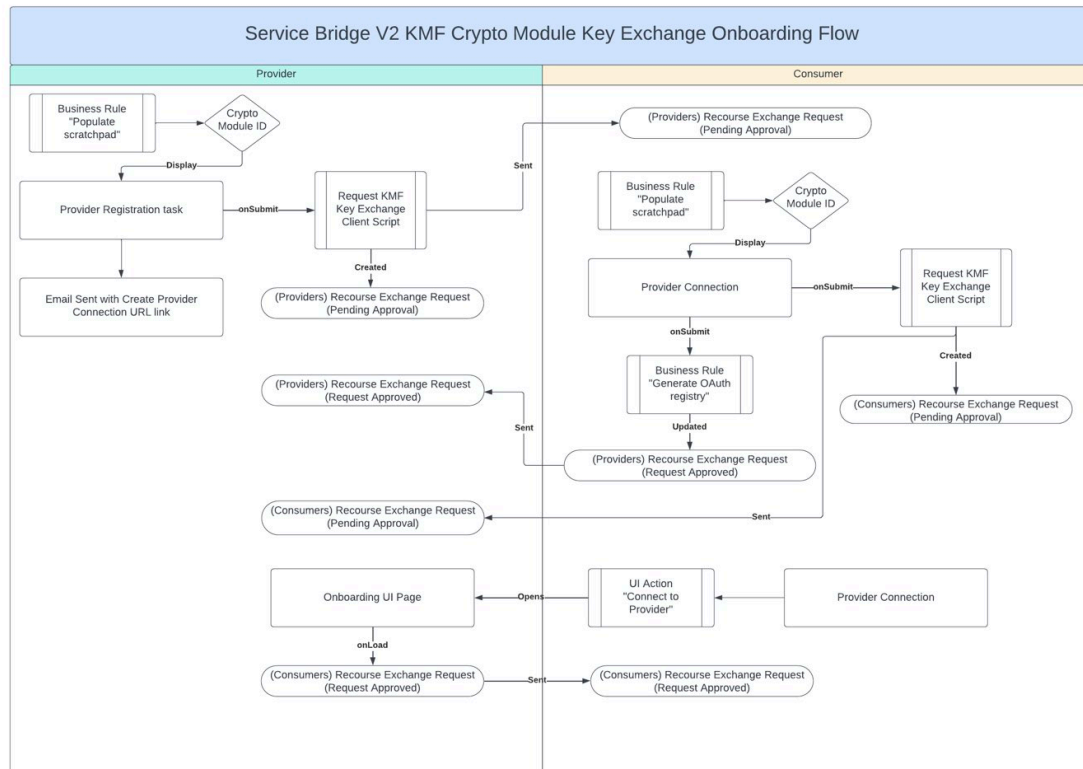
- Função necessária: administrador
- Um registro de provedor deve ter sido criado. Consulte [Configurar um registro de provedor Central de controle de serviços](#).
- Uma empresa ou conta deve existir para o consumidor na instância do provedor e um usuário ou contato com a função `sn_sb_pro.consumer` deve estar associado à empresa. Se esta for uma instância de produção, o usuário deverá ter um endereço de e-mail válido para receber o e-mail de registro.
- Executar **Gestão de chave > Integridade (diagnóstico)** para garantir que a verificação de integridade da Estrutura de gestão de chaves foi aprovada. Seu administrador deve ter as funções `sn_kmf.admin` e `sn_kmf.cryptographic_manager` para acessar o diagnóstico de integridade. Se o seu administrador não tiver acesso, siga as instruções em [Atribuição de funções do KMF](#) para conceder as funções necessárias.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Registre um novo consumidor criando uma tarefa de registro para a empresa e a instância com as quais você deseja que ele se conecte. O contato da empresa receberá um e-mail quando esta tarefa de registro for criada em uma instância de produção ou em qualquer

outra instância em que o envio de e-mail esteja habilitado. Se o envio de e-mail não estiver habilitado, o administrador do provedor poderá copiar o link dos comentários da tarefa de registro e enviá-lo para o administrador do consumidor. O e-mail contém instruções e um link que permite ao consumidor concluir o processo de registro.

O diagrama a seguir mostra o fluxo de integração e a troca de dados entre o provedor Central de controle de serviços e as instâncias do consumidor.



i Nota: Ao configurar duas instâncias para fins de demonstração, é vital garantir que o contato do consumidor corresponda ao usuário que está conectando à instância do provedor ao tentar concluir o registro na instância do consumidor. Na instância do consumidor, a seleção da opção **Conectar ao provedor** abrirá uma página OAUTH na instância do provedor, em que o administrador do consumidor deve autenticar o token OAUTH. Se o contato listado na tarefa de registro não corresponder ao usuário conectado, este processo falhará.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Registros do consumidor** e clique em **Novo**.
2. Insira os seguintes detalhes:
 - Selecione a Empresa associada à instância do consumidor que está sendo registrada.
 - Selecione os detalhes de contato associados à empresa selecionada.

Nota: Este contato deve ser um usuário administrador na instância do consumidor, caso contrário, o processo de registro não poderá ser concluído. Na instância do provedor, somente uma função de consumidor da Central de controle de serviços é necessária.

- Clique no ícone de **cadeado** no campo URL e insira o URL da instância do consumidor ServiceNow.

3. Clique em **Salvar**.

Um e-mail será gerado e enviado ao Contato do consumidor especificado durante o registro se o envio de e-mail estiver habilitado. Caso contrário, o administrador deverá copiar o link das anotações de trabalho e enviá-lo manualmente para o administrador do consumidor. O contato do consumidor deve seguir as etapas listadas em [Registro em um provedor](#) para concluir o processo de registro na instância do consumidor.

Desligar um consumidor Central de controle de serviços

Desligar um consumidor integrado e remover todos os registros relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_sb.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Consumidores**.
2. Selecione a coluna **Número** para abrir o registro de conexão do consumidor.
3. Selecione o link relacionado **ao Consumidor** externo no formulário.
Você verá uma mensagem de confirmação indicando que esta ação desativará esta conexão e excluirá todos os registros de conexão relacionados.
4. Selecione **OK** para desativar a conexão do consumidor.
5. Se você quiser excluir todas as tarefas relacionadas, marque a caixa de seleção **Excluir todas as tarefas existentes desta conexão** na mensagem de confirmação, insira **Excluir** na caixa de diálogo que aparece e selecione **OK**.
O consumidor é desligado e todos os dados relacionados são excluídos.

Resultados

As seguintes tabelas foram excluídas:

- Tabelas de conexão:
 - ih_sync_capture_definition
 - ih_sync_outbound_definition
 - ih_sync_inbound_definition
 - ih_sync_process_event
 - ih_sync_remote_system
 - http_connection
 - sys_user
 - sys_user_has_role
 - sys_alias
 - oauth_2_0_credentials
 - oauth_credential

- oauth_request_profile
- oauth_entity_profile
- oauth_entity
- sn_sb_rps_connection
- sn_transport_queue
- sn_transport_profile
- sn_sb_pro_registration
- sn_sb_pro_service_bridge_settings
- sn_sb_pro_authorized_user
- sn_sb_pro_consumer_connection
- sn_sb_pro_entitlement
- Tarefas (as tabelas a seguir serão excluídas somente se você optar por excluir todas as tarefas existentes)
 - sn_sb_pro_provider_task
 - sn_sb_pro_remote_task

Central de controle de serviços Itens do catálogo remoto

Central de controle de serviços Os itens do catálogo remoto são solicitados a partir da instância ServiceNow do consumidor e criam tarefas do provedor em cada instância. O agente do provedor executa essas tarefas do provedor em sua instância ServiceNow. Os dados nessas tarefas são sincronizados entre instâncias para que ambas possam rastrear o andamento.

Alguns Central de controle de serviços itens do Catálogo remoto comuns são os seguintes:

- Solicitações de ajuda
- Problemas que afetam o serviço
- Solicitações de mudanças no serviço

Central de controle de serviços processo de execução de solicitação

1. O consumidor seleciona um item relacionado Central de controle de serviços do catálogo de serviços.
2. O consumidor fornece as informações no formulário de solicitação Central de controle de serviços e clica em **Enviar**. Quando o consumidor faz a solicitação, a Exibição da tarefa é exibida.

Na exibição, o consumidor pode adicionar comentários que são replicados na instância do provedor.

3. Na instância do consumidor, um único tipo de tarefa de acompanhamento, a Tarefa do provedor, é gerado, independentemente do serviço.
4. A tarefa do provedor é replicada na instância do provedor, acionando um fluxo que aciona a tarefa primária.
5. O estado da tarefa na instância do consumidor é definido como Recebido.
6. Na instância do provedor, um agente assume a propriedade da tarefa primária clicando em **Atribuir a mim**.

- Depois que um agente assume a propriedade, o estado da tarefa do provedor na instância do consumidor é atualizado para Trabalho em andamento.

Quando o agente publica um comentário na instância do provedor, o comentário é replicado na instância do consumidor. Comenta que as publicações do consumidor são replicadas na instância do provedor.

- Depois que o agente resolve a solicitação, define um código de resolução e clica em **Propor solução**, o estado da Tarefa do provedor na instância do consumidor é atualizado para Resolvido.

O menu Ações exibe as seguintes opções: **Aceitar**, **Rejeitar** ou **Cancelar**.

- Se o consumidor aceitar a resolução, o estado da tarefa do provedor na instância do consumidor e o estado da solicitação na instância do provedor serão atualizados para **Closed**.

Notificação de caso proativo da Central de controle de serviços no Central de controle de serviços

Depois que um cliente integra por meio de Central de controle de serviços, esse cliente é notificado sobre casos que são criados a partir do monitoramento de alertas. Os clientes recebem informações atualizadas proativamente sobre problemas que os afetam e são informados sobre o andamento da resolução desses problemas.

Um caso proativo em Central de controle de serviços é semelhante à sincronização que ocorre entre as instâncias de um provedor e do cliente quando o cliente envia uma solicitação de serviço. No entanto, neste caso, o processo de execução é acionado proativamente pelo monitoramento de alertas.

O processo é o seguinte:

- Um alerta relacionado a um cliente Central de controle de serviços integrado é acionado na instância do provedor e um registro de caso é criado.
- Um link para a tarefa do provedor é adicionado como um comentário nesse caso.
- Uma notificação automática Customer Service Management é enviada ao contato primário do cliente e um link para a tarefa do provedor também está incluído.
- Quaisquer mudanças de estado ou comentários adicionais adicionados ao registro de caso na instância do provedor aparecem na instância do cliente. A mudança de status no caso aciona a criação de um caso na instância do provedor.

Para obter mais informações sobre a sincronização da Central de controle de serviços para resolver casos, consulte [Central de controle de serviços Itens do catálogo remoto](#).

Como usar o Bloco de anotações para Central de controle de serviços tarefas

O recurso Bloco de anotações facilita a troca de dados adicionais entre as instâncias do provedor e do consumidor durante a execução de tarefas Central de controle de serviços.

Tanto os provedores quanto os consumidores podem adicionar, atualizar e remover informações da tabela Bloco de anotações. Usando scripts do lado do servidor, os pares de nome-valor são associados a tarefas do provedor e tarefas remotas e esses dados são sincronizados automaticamente entre as instâncias. Os dados compartilhados devem ser associados a um provedor ou a uma tarefa remota e serão sincronizados automaticamente se a tarefa associada estiver ativa.

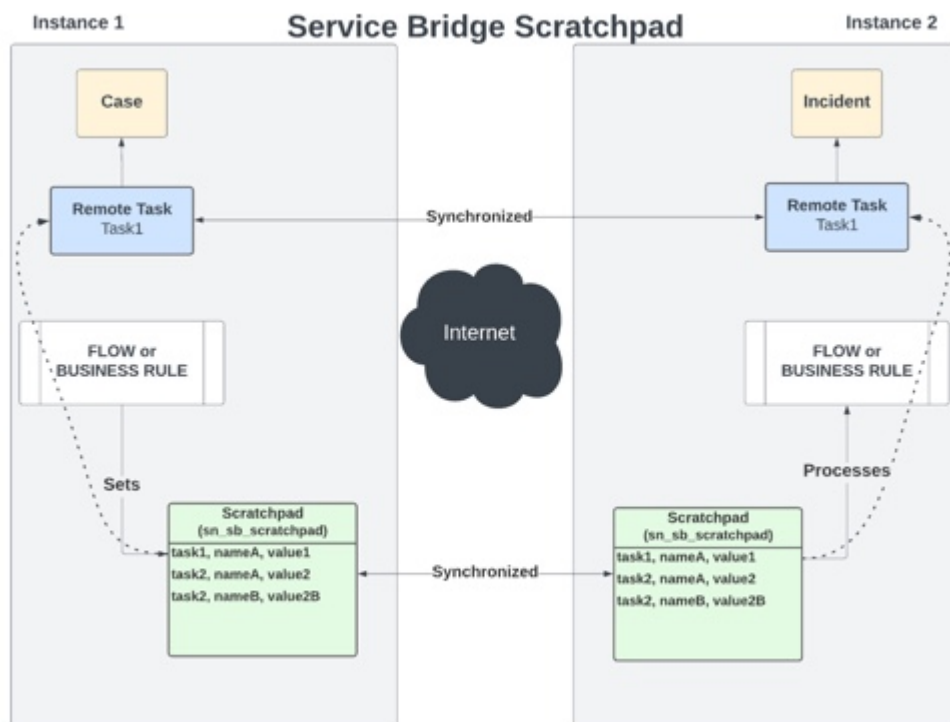
A API PSBScratchpadUtil permite que os provedores compartilhem informações extras que estão fora de qualquer outro serviço Central de controle de serviços, com seus consumidores. Consulte [PSBScratchpadUtil - com escopo](#) para obter mais detalhes.

A API CSBScratchpadUtil permite que os consumidores compartilhem informações extras que estão fora de qualquer serviço Central de controle de serviços com seus provedores. Consulte [CSBScratchpadUtil - com escopo](#) para obter mais detalhes.

i Nota:

- Se a tarefa associada for desativada ou excluída, os dados do bloco de anotações serão excluídos após 3 dias. Esta configuração pode ser modificada usando a propriedade `sn_sb_scratchpad.autodelete.days`.
- Cada tarefa pode ter no máximo 50 entradas de bloco de anotações.
- Os dados no bloco de anotações não podem exceder 4.000 caracteres.

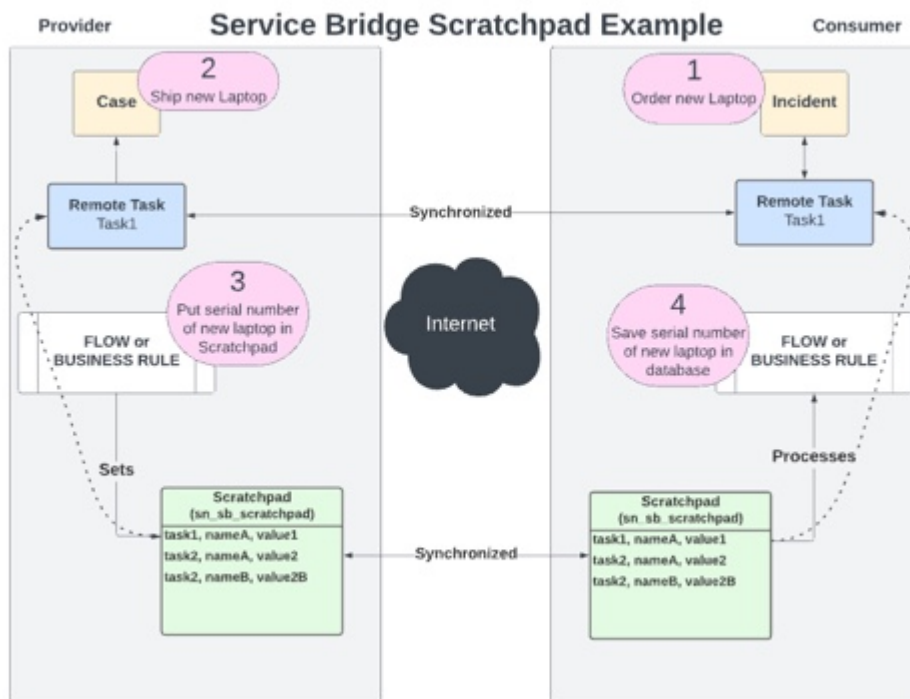
O diagrama a seguir mostra como os dados do bloco de anotações são sincronizados entre as instâncias.



Exemplo de caso de uso de bloco de anotações: este exemplo mostra como os dados no bloco de anotações são sincronizados entre as instâncias do consumidor e do provedor.

- Um consumidor solicita um laptop do catálogo local. O catálogo local, neste caso, é um [Produtor de registro remoto](#).
- Essa solicitação é encaminhada imediatamente para o provedor e aparece como uma Tarefa do provedor na instância do provedor.
- O provedor seleciona um laptop do inventário, configura-o e adiciona informações relevantes, como número de série, modelo e configuração, ao bloco de anotações que é enviado automaticamente ao consumidor.

- Na instância do consumidor, os dados do bloco de anotações são recuperados e atualizados no banco de dados local.
- O laptop é então atribuído ao consumidor.



Criar revisões de configuração

Como provedor, você pode editar e criar revisões de direitos que contêm funcionalidades atualizadas que podem ser desenvolvidas e implantadas para os consumidores.

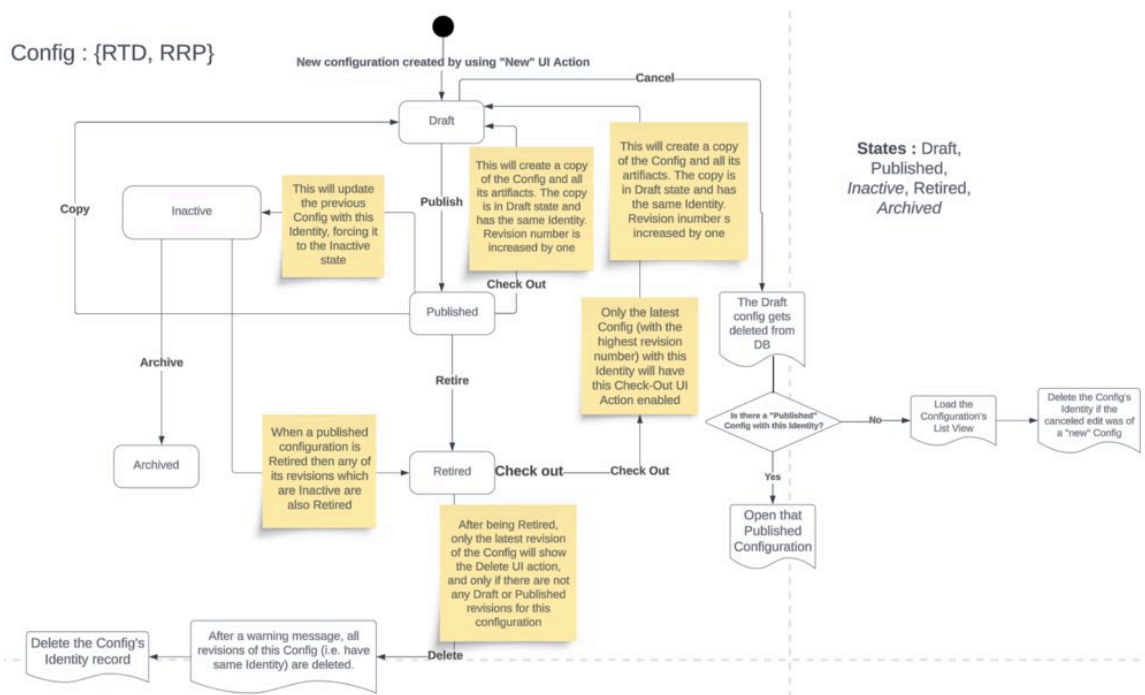
Quando a nova revisão é implantada, os consumidores podem ativar e usar a nova revisão ou continuar usando a revisão antiga. A nova revisão pode ser ativada somente se o consumidor estiver usando uma versão da aplicação Central de controle de serviços que seja compatível com a compatibilidade de versão da aplicação Central de controle de serviços definida na revisão. Se os consumidores quiserem usar a nova revisão, eles deverão fazer upgrade da aplicação Central de controle de serviços para a compatibilidade mínima definida na configuração.

Ciclo de vida da revisão de configuração

Uma configuração pode ser uma das seguintes:

- Definição de tarefa remota
- Produtor de registro remoto

O diagrama a seguir mostra como uma revisão de configuração é criada, publicada e implantada para os consumidores.



Nota: As seções a seguir descrevem as várias fases do ciclo de vida de revisão de configuração de uma definição de tarefa remota. Você pode:

- Criar uma revisão de configuração
- Arquivar uma revisão de configuração
- Descontinuar uma configuração
- Copiar uma revisão de configuração
- Excluir uma configuração

Você pode seguir o mesmo processo para criar revisões para um produtor de registro remoto.

Criar uma revisão de configuração

1. Navegue até o **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Definições de tarefa remota**.
2. Selecione a definição de tarefa remota para a qual você deseja criar uma revisão de configuração.

Nota: A definição de tarefa remota selecionada deve estar no estado **Publicado**.

Remote task definition
BK Request Item RTD

Name BK Request Item RTD

State Published

Application Global

Send attachments ☒

Copy attachment to parent ☒

Maintain SysID ☒

Provider table Requested Item [sc_req_item]

Consumer table Requested Item [sc_req_item]

Compatibility 2.0+

Short description

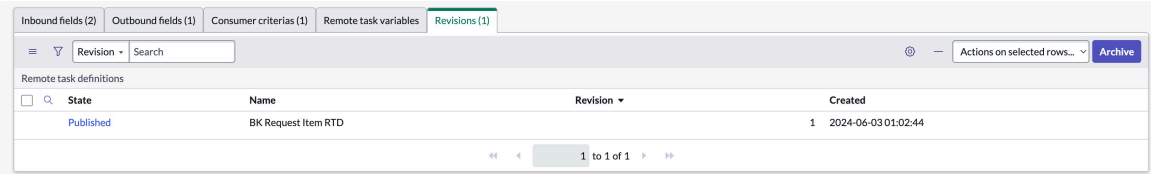
Description

Checkout Copy Retire

Observe o campo *Compatibility*. Este campo mostra a versão Central de controle de serviços que está sendo usada pelo provedor. Se o consumidor estiver usando uma versão

Central de controle de serviços compatível, os dados poderão ser sincronizados entre as instâncias do provedor e do consumidor. Mas se o consumidor não estiver usando uma versão compatível, novos direitos não poderão ser ativados até que a versão Central de controle de serviços correspondente seja atualizada. Consulte [Central de controle de serviços suporte a versões incompatíveis](#) para obter informações adicionais.

- 3. Selecione **Finalizar**.
- 4. Uma nova revisão da configuração é criada e o Estado é definido como **Em rascunho**.

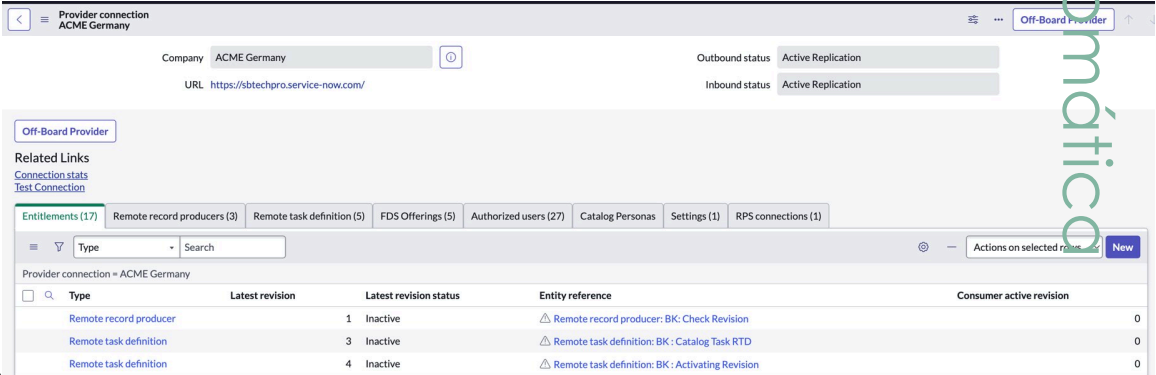


Você pode exibir a revisão mais antiga navegando até a guia Revisões na seção Lista relacionada. Como você pode ver na imagem anterior, a revisão mais antiga ainda está no estado **Publicado**.

- 5. Faça as mudanças necessárias e selecione **Salvar** para salvar as mudanças. Selecione **Publicar** para ativar a revisão de configuração recém-criada. A revisão recém-ativada é sincronizada com a instância do consumidor. O Estado da revisão mais antiga está definido como **Inativo**.

i Nota: A configuração inativa ainda está disponível para os consumidores e a sincronização de dados continuará até que esta configuração seja arquivada ou descontinuada.

- 6. Na instância do consumidor, navegue até **Consumidor da Central de controle de serviços > Conexões do fornecedor**. Você pode ver a revisão de configuração recém-publicada na guia Direitos na seção Links



relacionados.

- 7. Selecione a referência de configuração recém-publicada e selecione o link de **referência da entidade** para navegar até a página de definição de tarefa remota.
- 8. Selecione **Ativar** para ativar a nova revisão de configuração. Quando a nova revisão é ativada, a revisão anterior é movida para um estado **Inativo**. Os consumidores podem continuar usando a revisão anterior até que ela seja arquivada ou descontinuada.

Tradução automática

9. Você pode criar várias revisões de configuração para uma única configuração, mas somente a revisão publicada mais recente está ativa e pode ser usada pelos consumidores.

i Nota:

- Se você criar uma revisão de configuração e selecionar **Salvar**, a revisão será definida para o estado **Rascunho**. Se você abrir a revisão **publicada** desta configuração, notará que as opções **Check-out** e **Descontinuar** não estão disponíveis. Nesse caso, você deve abrir a versão de rascunho para fazer mudanças.
- Se a revisão de rascunho recém-criada não for necessária, selecione **Cancelar** para excluir essa revisão de rascunho. A revisão já publicada está disponível para **Check-out** ou **Descontinuação**.

Arquivar uma revisão de configuração

Você pode arquivar uma revisão de configuração inativa. Quando uma revisão é arquivada pelo provedor, ela é desativada e o Estado é definido como **Arquivado** na instância do consumidor. As etapas a seguir descrevem como arquivar uma revisão de configuração de definição de tarefa remota. O mesmo processo é aplicável aos produtores de registros remotos.

1. Navegue até o **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Definições de tarefa remota**.
2. Selecione uma definição de tarefa remota na lista.
3. Navegue até a guia *Revisions* na Lista relacionada.
4. Selecione a revisão inativa que você deseja arquivar.
5. Clique em **Arquivar** para desativar a definição de tarefa remota. Depois de arquivada, esta revisão não estará mais disponível para os consumidores.

- i Nota:** Você não pode Publicar, Atualizar ou Fazer Check-out de uma revisão de configuração arquivada. Você pode usar a opção **Copiar** para fazer uma cópia da configuração.

Descontinuar uma configuração

Você pode desativar uma configuração publicada. Quando você descontinua uma configuração, todo o conjunto de revisões associadas à configuração é descontinuado. Para desativar uma configuração, siga estas etapas:

1. Navegue até o **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Definições de tarefa remota**.
2. Selecione uma configuração de definição de tarefa remota na lista.
3. Selecione **Descontinuar** e **OK**. Depois de descontinuada, esta configuração não estará mais disponível para os consumidores.

- i Nota:** Esta opção descontinua as revisões de configuração publicadas e inativas. Mas as revisões de configuração no estado **Arquivado** não são descontinuadas.

4. Se quiser usar a definição de tarefa remota novamente, você pode:
 - Selecione **Check-out** para criar uma nova revisão de configuração.
 - Selecione **Copiar** para fazer uma cópia duplicada da nova configuração.

Copiar uma revisão de configuração

Você pode fazer uma cópia duplicada de uma revisão de configuração que esteja em um dos seguintes estados:

- Publicado
- Inativo
- Arquivado
- Desativado

1. Navegue até o **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Definições de tarefa remota**.
2. Selecione uma revisão de configuração de definição de tarefa remota que esteja em qualquer um dos estados anteriores.
3. Selecione **Copiar** para fazer uma cópia da revisão de configuração.

Excluir uma configuração

Você pode excluir uma configuração que foi descontinuada. Pode haver muitas revisões descontinuadas presentes, mas a opção **Excluir** está disponível somente para a revisão de configuração descontinuada mais recente. Quando uma revisão é excluída, todo o conjunto de configurações é excluído.

1. Navegue até o **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Definições de tarefa remota**.
2. Selecione uma definição de tarefa remota que esteja no estado **Descontinuado**.
3. Selecione **Excluir** para excluir a configuração se ela não for mais necessária. Depois de excluídos, todos os registros associados a esta identidade são excluídos e não podem ser desfeitos.

Central de controle de serviços para consumidores

Use a aplicação Central de controle de serviços para consumidores para interagir e colaborar perfeitamente com seus provedores.

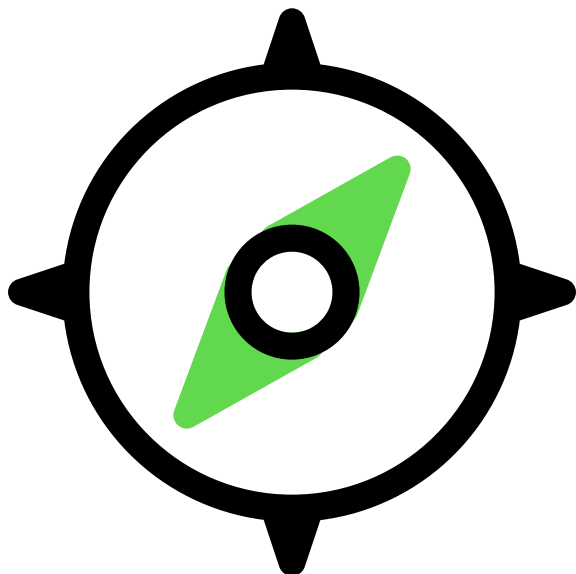
Visão geral

Como consumidor, você pode:

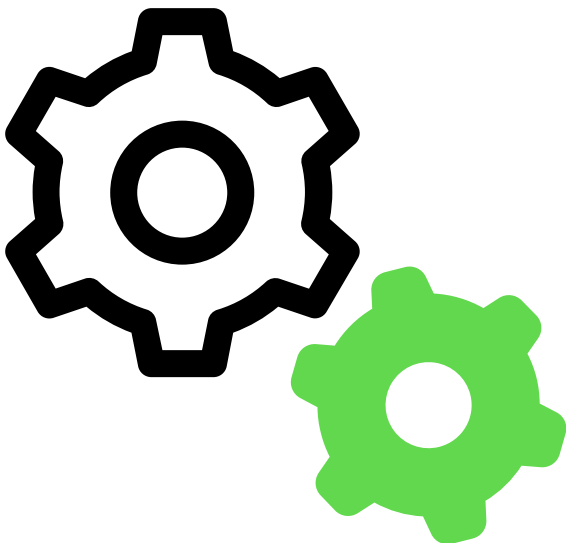
- Revise os itens do catálogo remoto atribuídos a você a partir do catálogo local e envie solicitações ao seu provedor para execução.
- Integre bidirecionalmente suas tarefas com as tarefas do seu provedor.
- Receba tarefas proativas de provedores para transparência e colaboração.

Explorar

Configurar



Saiba mais sobre os recursos e capacidades da Central de controle de serviços.



Como consumidor, configure a instalação da Central de controle de serviços.



Tradução automática

Instalando e configurando Central de controle de serviços para consumidores

Como consumidor, siga estas etapas para configurar a aplicação Central de controle de serviços para consumidores em sua própria instância.

Verificações de pré-instalação

Verifique a propriedade `glide.servlet.uri`: certifique-se de que a propriedade `glide.servlet.uri` na instância Glide esteja definida com o URL de instância correto. Pode ocorrer um problema quando uma instância é clonada da produção, mas ainda se refere ao URL de produção da propriedade `glide.servlet.uri`.

Configuração da Central de controle de serviços para consumidores

Tarefa	Link
Instale a aplicação Central de controle de serviços para consumidores.	Consulte Instalar Central de controle de serviços para consumidores .
Adicione funções Central de controle de serviços para consumidores.	Consulte Personas para consumidores .
Registre-se em um provedor.	Consulte Registro em um provedor .
Ativar direitos.	Consulte Ativar direitos em Central de controle de serviços .
Configure pré-fluxos do consumidor.	Consulte Central de controle de serviços pré-fluxos do consumidor .
Adicionar usuários autorizados.	Consulte Adicionar um usuário autorizado .

Configuração da Central de controle de serviços para consumidores

Tarefa	Link
Criar transformações.	Consulte Criar uma transformação em Central de controle de serviços .
Crie tarefas remotas para sincronizar dados.	Consulte Criar tarefas remotas para sincronizar dados .
Definir configurações.	Consulte Definir configurações na instância do consumidor .

Instalar Central de controle de serviços para consumidores

Se você tiver uma função de administrador, poderá instalar a aplicação Central de controle de serviços para consumidores. A aplicação inclui dados de demonstração e instalações relacionadas a ServiceNow® Store aplicações e plug-ins.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito para um produto ou aplicativo do ServiceNow](#) .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

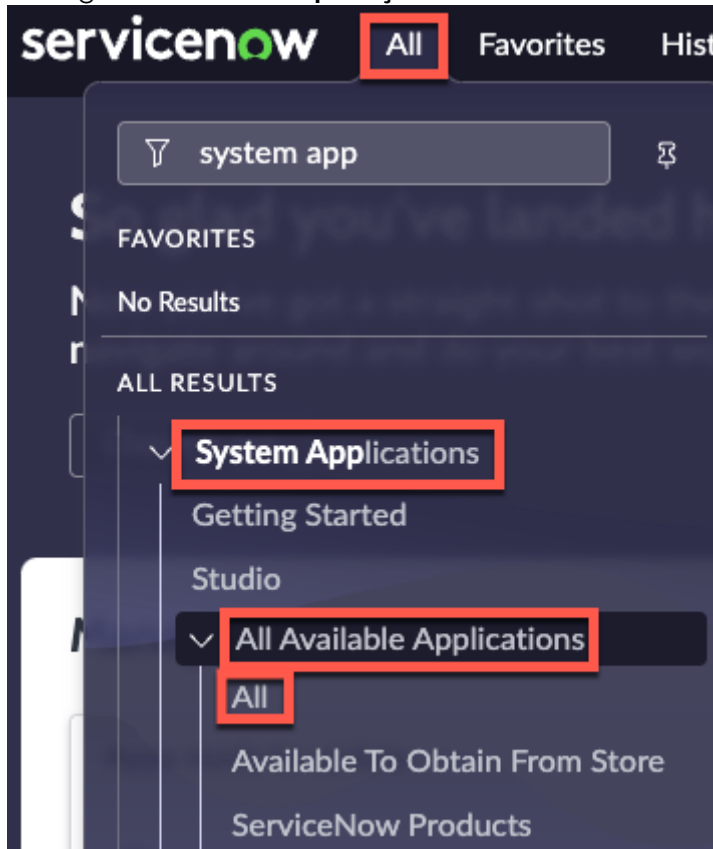
Os plug-ins a seguir são instalados com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores:

- sn_sb
- sn_sb_rps
- sn_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub_spoke_util_pack

Além desses, vários componentes, incluindo funções, regras de negócio, tabelas e fluxos, também são instalados. Para obter mais informações sobre os componentes instalados com esta aplicação, consulte [Componentes instalados com Central de controle de serviços para consumidores](#).

Procedimento

1. Navegue até **Todas > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todas**.



2. Encontre a aplicação Central de controle de serviços para consumidores usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

3. Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

i Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

4. Selecione **Instalar**.

Personas para consumidores

Saiba mais sobre as diferentes personas na aplicação Central de controle de serviços.

Produtores de registros remotos podem ser associados a personas. Se um produtor de registro remoto não tiver uma persona, qualquer usuário com a função Central de controle

de serviços de Solicitante poderá fazer um pedido do item. No entanto, se uma ou mais personas forem atribuídas a um produtor de registro remoto, o usuário deverá ter a função Solicitante e pelo menos uma das personas listadas. Personas são atribuídas a usuários por meio da tabela Usuários autorizados. Para acessar itens protegidos por personas, o registro de Usuário autorizado do usuário deve ser aprovado pelo provedor, ativado na instância do consumidor e ter as personas apropriadas.

Personas do consumidor

Persona	Habilidades	Tarefas	Funções
Administrador do sistema	É um administrador do sistema ServiceNow certificado	• Cria registros de provedor e conexão. • Instala as Central de controle de serviços aplicações. • Cria e mantém transformações. • Ativa as definições de tarefa remota publicadas e os produtores de registros remotos. • Soluciona problemas de Central de controle de serviços cargas de transporte.	• administrador • sn_sb.admin • sn_transport.admin
Solicitante da Central de controle de serviços	É um administrador de TI	• Responsável por alguma forma de serviço de TI que é total ou parcialmente suportado por um ou mais fornecedores externos. • Solicita e monitora as solicitações de serviço feitas com o provedor externo de sua própria instância.	• itil • sn_sb.solicitante
Solicitante do consumidor	Usuário final	Faz solicitações do Catálogo remoto.	sn_sb.solicitante

Atribuir funções a grupos para Central de controle de serviços

Atribua funções para controlar as ações que estão disponíveis para cada usuário. Na aplicação Central de controle de serviços para consumidores, você atribui funções por grupo em vez de por usuário individual para que, quando as descrições de trabalho dos usuários mudarem, suas funções sejam atualizadas automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Administração de usuários > Grupos**.
2. Clique no grupo ao qual você deseja atribuir a função.
3. Na lista relacionada Funções, clique em **Editar**.
4. Adicione as funções desejadas ao grupo.
5. Clique em **Salvar**.

Registro em um provedor

Conclua o processo de registro para estabelecer uma conexão com a instância do provedor.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Executar **Gestão de chave > Integridade (diagnóstico)** para garantir que a verificação de integridade da Estrutura de gestão de chaves foi aprovada. Seu administrador deve ter as funções `sn_kmf.admin` e `sn_kmf.cryptographic_manager` para acessar o diagnóstico de integridade. Se o seu administrador não tiver acesso, siga as instruções em [Atribuição de funções do KMF](#) para conceder as funções necessárias.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de prosseguir, o provedor deve ter solicitado os detalhes de contato de um administrador para definir como o principal ponto de contato em seu registro de registro. Essa pessoa de contato designada receberá um e-mail da instância do provedor ou diretamente do administrador do provedor, contendo um link de registro. Clicar neste link gerará um registro de conexão do provedor em sua instância do consumidor. As etapas a seguir presumem que você já clicou no link de registro.

Procedimento

1. Clique no link **Conectar ao provedor** enviado no e-mail de registro do provedor ou siga o link fornecido diretamente pelo administrador do provedor.
Este link gerará o registro de conexão do provedor.

i Nota: O administrador do consumidor que conclui o processo de registro deve ser o contato nomeado na tarefa de registro do provedor ou um administrador na instância do provedor. O registro falhará durante a etapa de autenticação OAUTH se outro usuário tentar.

2. Navegar até **Todos > Consumidor da Central de controle de serviços > Conexões do fornecedor**.
3. No formulário Conexão do provedor na instância do consumidor, selecione o nome da empresa à qual o provedor está associado e clique em **Salvar**.

O registro de conexão do provedor é exibido.

4. Clique em **Conectar ao provedor** na página Registro de conexão do provedor.
5. Clique em **Autenticar** quando a mensagem de registro Central de controle de serviços for exibida.
A página de autenticação OAuth é exibida.
6. Clique em **Permitir** e em **Enviar** para prosseguir com o registro.
Você será redirecionado para a tarefa de registro, na qual poderá exibir o status. Quando o registro é concluído, uma conexão é estabelecida entre o provedor e as instâncias do consumidor, e o Estado da tarefa de registro é definido como **Encerrado concluído** na instância do provedor.

Desligar um provedor Central de controle de serviços

Desligar uma conexão de provedor e excluir todos os registros relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_sb.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Consumidor da Central de controle de serviços > Conexões do fornecedor**.
2. Clique na coluna **Número** para abrir o registro de conexão do provedor.
3. Clique em **em Provedor externo**.
Você verá uma mensagem de confirmação indicando que esta ação desativará esta conexão e excluirá todos os registros de conexão relacionados.
4. Clique em **OK** para desativar a conexão do provedor.
5. Se você quiser excluir todas as tarefas relacionadas, marque a caixa de seleção **Excluir todas as tarefas existentes desta conexão** na mensagem de confirmação, insira **Excluir** na caixa de diálogo que aparece e clique em **OK**.
O consumidor será desligado e todos os dados relacionados serão excluídos.

Resultados

As seguintes tabelas foram excluídas:

- Tabelas de conexão:
 - ih_sync_capture_definition
 - ih_sync_outbound_definition
 - ih_sync_inbound_definition
 - ih_sync_process_event
 - ih_sync_remote_system
 - http_connection
 - sys_user
 - sys_user_has_role
 - sys_alias
 - oauth_2_0_credentials
 - oauth_credential
 - oauth_request_profile
 - oauth_entity_profile

- oauth_entity
- sn_sb_rps_connection
- sn_transport_queue
- sn_transport_profile
- sn_sb_con_service_bridge_settings
- sn_sb_con_authorized_user
- sn_sb_con_persona
- sn_sb_con_provider_connection
- sn_sb_con_entitlement
- As tabelas a seguir serão excluídas somente se você marcar a caixa de seleção **Excluir todas as tarefas existentes para esta conexão** na caixa de diálogo de confirmação:
 - Tarefas
 - sn_sb_con_provider_task
 - sn_sb_con_remote_task
 - Direitos
 - sn_sb_con_remote_record_producer
 - item_option_new
 - item_option_new_set
 - sn_sb_con_remote_task_def (e tabelas secundárias)
 - sn_sb_con_remote_task_variable
 - sn_sb_con_inbound_field
 - sn_sb_con_outbound_field

Ativar direitos em Central de controle de serviços

Ative direitos para usar um serviço ou produto que você comprou.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Consumidor da Central de controle de serviços > Conexões do fornecedor**.
2. Clique na coluna Número para navegar até o registro de conexão do provedor.
3. A lista de direitos disponíveis é exibida.
4. Clique na guia Produtores de registro remoto e selecione um produtor de registro remoto que você deseja ativar.
5. Na página Produtor de registro remoto, clique em **Ativar** para ativar o direito.
6. Clique na guia Definição de tarefa remota e selecione uma definição de tarefa remota que você deseja ativar.
7. Na página Definição de tarefa remota, clique em **Ativar** para ativar o direito.

Ativar o registro de definições de tarefa remota em Central de controle de serviços

Como consumidor, ative as definições de tarefa remota em sua instância para que você possa criar tarefas remotas.

Antes de Iniciar

Antes que você (o consumidor) possa ativar uma definição de tarefa remota em sua instância ServiceNow, seu provedor deve criá-la primeiro em sua instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Criar definições de tarefa remota em Central de controle de serviços para provedores](#).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Consumidor da Central de controle de serviços > Tarefas Remotas**.
2. Clique no registro de definição de tarefa remota que você deseja ativar.
3. No formulário de definição de tarefa remota, revise a seção Gatilho simples no formulário. Se você definir um gatilho simples que corresponda a uma atualização de registro de tarefa, uma tarefa remota será criada automaticamente para o registro de tarefa.
4. Na guia relacionada **Campos de entrada**, revise os dados das variáveis. O provedor define esses campos de entrada. Quando você cria uma tarefa remota, seu provedor recebe os dados da tarefa remota por meio desses campos de entrada. Você pode modificar os **campos Rótulo do campo**, **Sincronizar quando** e **Campo de destino**.
5. Na guia relacionada **Campos de saída**, revise os dados das variáveis. Seu provedor define esses campos de saída. Quando o provedor responde à sua tarefa remota, você recebe os dados da tarefa remota por meio desses campos de saída. Você só pode modificar o **campo Campo de origem** nesses registros.
6. Na guia relacionada **Variáveis de tarefa remota**, revise os dados das variáveis. As variáveis de tarefa remota são criadas a partir dos campos de entrada para serem exibidas no formulário de tarefas remotas.
7. Clique em **Ativar**.
8. Verifique os mapeamentos das variáveis de entrada e saída e clique em **OK**. A janela pop-up permite que você verifique os mapeamentos de entrada e saída.

Adicionar um usuário autorizado

Como consumidor, adicione novos usuários autorizados para controlar o acesso aos itens do catálogo que são atribuídos a você pelo seu provedor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Consumidor da Central de controle de serviços > Conexões do fornecedor**.
2. Na página Conexões do provedor, clique no link **Número** para abrir um registro de Conexão do provedor.
3. Selecione a guia relacionada **Personas do catálogo** e verifique se você tem personas atribuídas do seu provedor.
4. Na guia relacionada **Usuários autorizados**, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Usuário autorizado

Campo	Descrição
Usuário do consumidor	Nome do usuário. Você pode selecionar o nome na lista de usuários.
Conexão do fornecedor	Nome do provedor de serviço. Este campo é preenchido automaticamente.
Persona	Personas que você deseja adicionar ao usuário.

6. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

7. Clique em **Ativar**.

Resultados

O registro de usuário autorizado é sincronizado com a instância ServiceNow do provedor para aprovação. Depois que ele é aprovado e ativado, o usuário pode ver os produtores de registro remoto com suas personas atribuídas.

Central de controle de serviços pré-fluxos do consumidor

Como consumidor, você pode controlar quando os dados devem ser sincronizados entre as tarefas do provedor nas instâncias do consumidor e do provedor.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Um subfluxo com a condição de sincronização deveria ter sido criado

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode anexar um subfluxo com um produtor de registro remoto Central de controle de serviços e executar processos, como aprovações, antes de sincronizar uma tarefa com o provedor. Quando uma nova tarefa do provedor é criada, o subfluxo anexado é executado antes que os dados sejam sincronizados entre as instâncias do consumidor e do provedor. O subfluxo deve definir um campo chamado **Sincronização** na tarefa do provedor como **verdadeiro** para que o registro seja sincronizado com o provedor. Se o produtor de registro remoto não tiver um subfluxo anexado, as tarefas do provedor serão sincronizadas imediatamente com a instância do provedor.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Conexões do fornecedor**.
2. Selecione um produtor de registro remoto ao qual você deseja anexar um subfluxo.
3. No campo Fluxo, selecione o subfluxo que será aplicado à tarefa do provedor. Os dados serão sincronizados com a instância do provedor somente se o subfluxo anexado definir o sinalizador *Sync* como **verdadeiro** na tarefa do provedor.
4. Selecione **Atualizar**.
Dependendo das condições definidas no subfluxo, a tarefa do provedor é sincronizada com a instância do provedor.

Criar tarefas remotas para sincronizar dados

As tarefas remotas fornecem tarefas vinculadas em várias instâncias e permitem fluxos de trabalho de negócios sem integrações personalizadas.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- A definição de tarefa remota já deve existir.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como consumidor, você pode integrar tarefas como incidentes, casos e solicitações de serviço bidirecionalmente com seus provedores usando tarefas remotas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Incidentes > Aberto**.
2. Clique no link **Número** para abrir um incidente.
3. Clique em **Criar tarefa remota para o provedor** na seção Links relacionados.

i Nota: O link **Criar tarefa para provedor** aparecerá nesta seção somente se pelo menos uma definição de tarefa remota ativa e válida estiver disponível para a tabela do provedor associada à tarefa.
4. A página Tarefa remota é exibida.
Na página Tarefa remota, o campo Primário é preenchido com o registro da tarefa e o campo Status é definido como Novo.
5. Selecione uma definição de tarefa remota na lista.

i Nota:
 - Somente definições de tarefa remota ativas e válidas associadas à tarefa primária são exibidas.
 - O campo Conexão do provedor é preenchido automaticamente com base na definição de tarefa remota selecionada.
 - Se houver apenas uma Definição de tarefa remota disponível, o campo Definição de tarefa remota será preenchido automaticamente.
6. Clique em **Enviar**.
Ao navegar de volta para a tarefa primária, você pode ver a tarefa remota recém-criada na lista relacionada Tarefas remotas.

i Nota: A tarefa remota é criada de forma assíncrona e pode não ser exibida inicialmente se o formulário de tarefa primária for carregado rapidamente. Pode ser necessário atualizar o formulário para ver a tarefa remota recém-criada.
7. Navegar até **Consumidor da Central de controle de serviços > Tarefas Remotas**.
A lista de tarefas remotas é exibida. Quando a tarefa remota recém-criada é recebida na instância do provedor, uma nova tarefa primária com base na tarefa remota é criada.
8. Clique na tarefa recém-criada e, em seguida, clique na tarefa remota na guia Tarefas remotas na seção Links relacionados.
Você pode ver que o campo Status está definido como Conectado e que a descrição foi atualizada.
9. Navegue de volta para a tarefa primária.

10. Atualize a Descrição Resumida da tarefa primária e clique em **Salvar**.

11. Faça login na instância do consumidor e abra a tarefa.

Você pode ver que os dados foram sincronizados e o campo Descrição resumida foi atualizado na instância do consumidor. Você também pode ver uma anotação de trabalho indicando que a descrição resumida foi atualizada pelo provedor.

Nota:

- Você pode criar uma tarefa remota na instância do provedor seguindo as mesmas etapas. Os dados são sincronizados entre as instâncias do consumidor e do provedor, e todas as mudanças feitas na instância do consumidor são atualizadas automaticamente na instância do provedor.
- Quando você cria uma tarefa remota na instância do consumidor, o campo Conexão do provedor é preenchido automaticamente quando você seleciona uma definição de tarefa remota.

Conectar e desconectar tarefas remotas

As tarefas remotas associadas às definições de tarefa remota ativas permitem sincronizar dados entre duas tarefas primárias nas instâncias do provedor e do consumidor.

Quando você cria uma tarefa remota para uma definição de tarefa remota ativa, o Status da tarefa remota é definido como **Conectado** nas instâncias do provedor e do consumidor se não houver erros. Isso garante que a tarefa remota sincronize dados, incluindo atualizações de campo, anexos e comentários entre as tarefas primárias.

Para interromper a sincronização de dados entre as instâncias, navegue até a página Tarefa remota na instância do provedor ou do consumidor e clique em **Desconectar**. Quando desconectada, a tarefa remota pausa a cópia ou a transferência de dados, incluindo anotações de trabalho e comentários entre as instâncias.

-  **Nota:** Para retomar a sincronização de dados, você pode navegar até a página Tarefa remota e clicar em **Conectar**. Esta opção funcionará somente se a configuração existente for válida e não tiver sido modificada e a definição de tarefa remota estiver ativa.

Definir configurações na instância do consumidor

Como consumidor, você pode configurar um definir configurações padrão em sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Consumidor da Central de controle de serviços > Conexões do fornecedor**.
2. Clique no link Número na página Conexões do provedor.
3. Em Links relacionados, clique na guia **Configurações** e clique em **Novo**.
4. Na página Configurações, clique na guia **Produtores de registros remotos** em Links relacionados.
5. Habilite a caixa de seleção Ativar automaticamente o **produtor** de registro remoto se quiser que os produtores de registro remoto sejam ativados automaticamente.
6. Clique na guia **Definições de tarefa remota**.

7. Habilite a caixa de seleção Ativar automaticamente a definição de tarefa remota se quiser que a definição de tarefa remota seja **ativada** automaticamente.

8. Clique na guia **Usuários autorizados**.

- Máximo de usuários autorizados: este campo estará disponível somente se o sinalizador Restringir usuários autorizados estiver habilitado. Especifique o número máximo de usuários autorizados que podem ser definidos na instância do consumidor.
- Restringir usuários autorizados: marque a caixa de seleção se quiser restringir o número de usuários autorizados na instância do consumidor.
- Aprovar automaticamente usuários autorizados: se esta caixa de seleção estiver marcada, os usuários autorizados criados na instância do consumidor serão aprovados automaticamente.

9. Clique em **Atualizar**.

Como usar o Bloco de anotações para Central de controle de serviços tarefas

O recurso Bloco de anotações facilita a troca de dados entre as instâncias do provedor e do consumidor durante a execução de tarefas Central de controle de serviços.

Tanto os provedores quanto os consumidores podem adicionar, atualizar e remover informações da tabela Bloco de anotações. Consulte [Como usar o Bloco de anotações para Central de controle de serviços tarefas](#) para obter informações detalhadas sobre como usar o recurso Bloco de anotações.

Integração com Gestão de vendas e pedidos

Os provedores podem usar a Central de controle de serviços para publicar suas ofertas de produto para um consumidor usando um Produtor de registro remoto da Central de controle de serviços.

Os consumidores podem solicitar a oferta de produto de um provedor conectado Gestão de vendas e pedidos a partir de catálogos de serviço em suas ServiceNow instâncias, permitindo o atendimento de pedidos mais rápido, maior precisão e maior satisfação do cliente. Para mais detalhes, consulte [Gestão de pedidos para provedores com a Central de controle de serviços](#).

Referência do Central de controle de serviços

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre o modelo de dados e a configuração Central de controle de serviços.

Modelo de dados de Central de controle de serviços

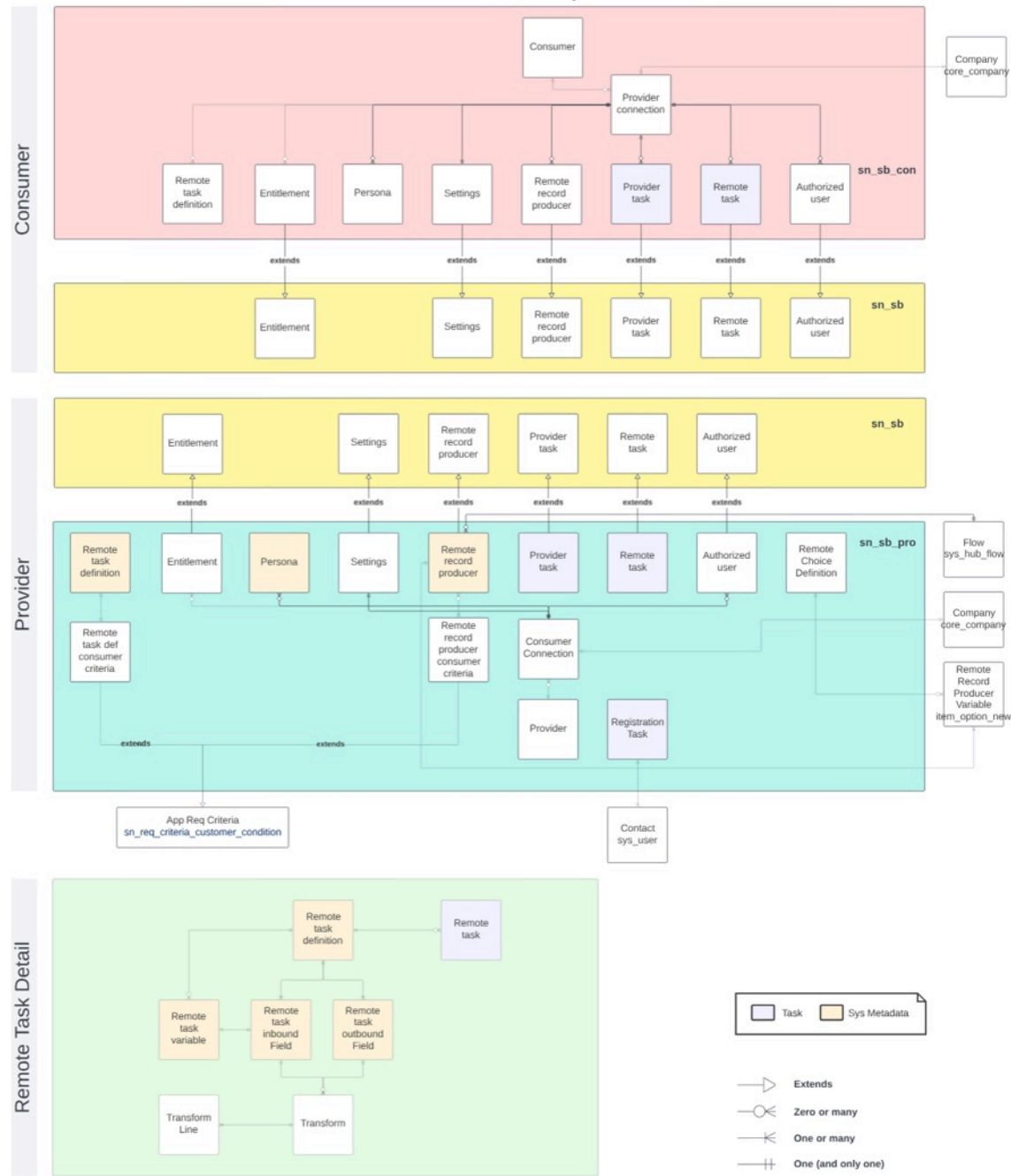
O modelo de dados de aplicações Central de controle de serviços fornece informações sobre como as tabelas usadas em Central de controle de serviços se relacionam entre si.

O modelo de dados usa uma combinação dos seguintes tipos de tabelas para armazenar dados:

- Central de controle de serviços tabelas da aplicação.
- Now Platform tabelas padrão.

O diagrama a seguir fornece uma visão geral do modelo de dados para Central de controle de serviços.

Modelo de dados de Central de controle de serviços



Tradução automática

A tabela a seguir lista os Direitos de controle de acesso (ACR) para a tabela base Central de controle de serviços específica.

Acesso a tabelas por função na aplicação base Central de controle de serviços

Tabela	Leitura	Gravar	Excluir	Criar
Usuário autorizado	administrador	administrador	administrador	administrador
[sn_sb_authorized_user]sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin

Acesso a tabelas por função na aplicação base Central de controle de serviços

Tabela	Leitura	Gravar	Excluir	Criar
Conexão [sn_sb_connection]	administrador sn_sb.admin	administrador	administrador	administrador
Direito [sn_sb_entitlement]	administrador sn_sb.admin	administrador	Nenhum(a)	Nenhum(a)
Tarefa do fornecedor [sn_sb_provider_task]	administrador sn_sb.admin sn_sb.solicitante	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.solicitante	administrador sn_sb.admin sn_sb.solicitante
Produtor de registro remoto [sn_sb_remote_record_producer]	administrador sn_sb.admin	administrador	administrador	administrador
Tarefa remota [sn_sb_remote_task]	administrador sn_sb.admin sn_sb.remote_task_creator	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Nenhum(a)
Bloco de Anotações [sn_sb_scratchpad]	administrador	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Nenhum(a)
Transformação [sn_sb_transform]	administrador sn_sb.admin	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Nenhum(a)
Linha de Transformação [sn_sb_transform_line]	administrador sn_sb.admin	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Nenhum(a)

Central de controle de serviços para modelo de dados de provedores

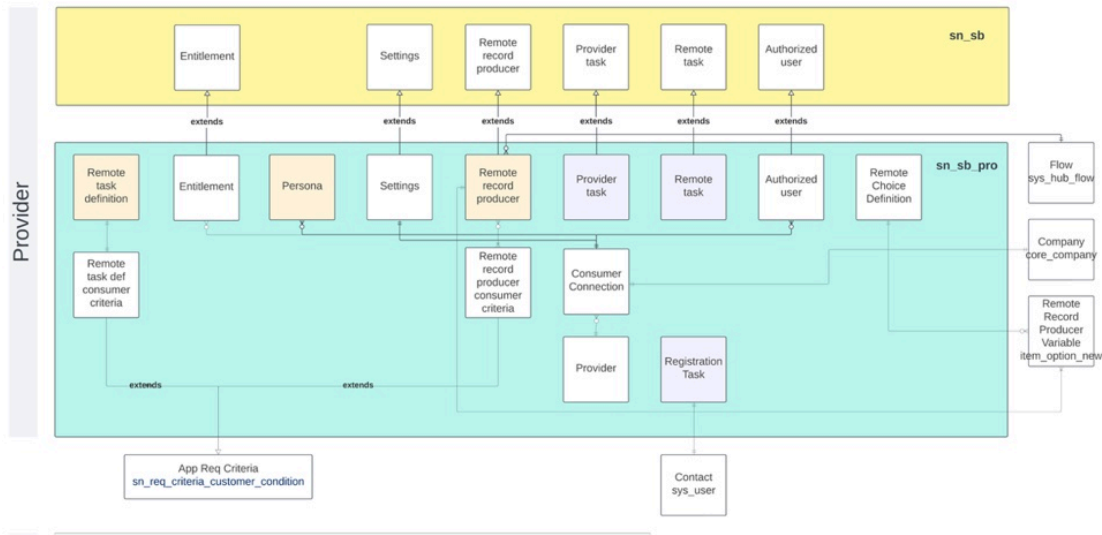
O modelo de dados Central de controle de serviços para provedores fornece informações sobre como as tabelas que são usadas na aplicação Central de controle de serviços para provedores se relacionam entre si.

O Central de controle de serviços para o modelo de dados da aplicação Provedores usa uma combinação dos seguintes tipos de tabelas para armazenar dados:

- Central de controle de serviços de tabelas de aplicações de provedores.
- Customer Service Management tabelas da aplicação.
- Now Platform tabelas padrão.

O diagrama a seguir fornece uma visão geral do modelo de dados da aplicação Central de controle de serviços para provedores.

Modelo de dados da Central de controle de serviços para provedores



A tabela a seguir lista os Direitos de controle de acesso (ACR) para Central de controle de serviços específico para tabelas do Provedor.

Acesso a tabelas por função na aplicação Central de controle de serviços para provedores

Tabela	Leitura	Gravar	Excluir	Criar
Usuário autorizado [sn_sb_pro_authorized_user]	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin
Conexão do consumidor [sn_sb_pro_consumer_ conexão]	administrador sn_sb.admin	administrador	administrador	administrador
Direito [sn_sb_pro_entitlement]	administrador sn_sb.admin	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Nenhum(a)
Campo de entrada [sn_sb_pro_inbound_field]	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin

Acesso a tabelas por função na aplicação Central de controle de serviços para provedores

Tabela	Leitura	Gravar	Excluir	Criar
Campo de saída [sn_sb_pro_outbound_field]	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin
Persona [sn_sb_pro_persona]	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin
Provedor [sn_sb_pro_provider]	administrador sn_sb.admin	administrador	administrador	administrador
Tarefa do fornecedor [sn_sb_pro_provider_task]	administrador sn_sb.admin sn_sb.solicitante	administrador sn_sb.admin sn_sb.solicitante	administrador	administrador sn_sb.admin sn_sb.solicitante
Registro [sn_sb_pro_registration]	administrador sn_sb.admin sn_sb_pro_consumer	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin
Escolha remota Definição [sn_sb_pro_remote_choice_ definição]	administrador sn_sb.admin	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Nenhum(a)
Registro remoto Produtor [sn_sb_con_remote_record_ produtor]	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin
Critério do consumidor [sn_sn_pro_remote_record_ product_consumer_criteria]	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin
Serviço remoto	administrador	administrador	administrador	administrador

Acesso a tabelas por função na aplicação Central de controle de serviços para provedores

Tabela	Leitura	Gravar	Excluir	Criar
[sn_sb_pro_remote_service]	sn_sb.admin			
Tarefa remota	administrador	administrador	administrador	administrador
sn_sb_con_remote_task]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
	sn_sb.remote_task_criador	sn_sb.remote_task_criador	sn_sb.remote_task_criador	sn_sb.remote_task_criador
Tarefa remota	administrador	administrador	administrador	administrador
Definição	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
[sn_sb_con_remote_task_def]	sn_sb.remote_task_criador			sn_sb.remote_task_criador
Critério do consumidor	administrador	administrador	administrador	administrador
[sn_sv_pro_remote_task_def_consumidor_criteria]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
Variável	administrador	administrador	administrador	administrador
[sn_sb_con_remote_task_variável]	sn_sb.admin			
Central de controle de serviços	administrador	administrador	Nenhum(a)	Nenhum(a)
Configurações	sn_sb.admin	sn_sb.admin		
[sn_sb_con_service_bridge_configurações]				
Transformação	administrador	administrador	administrador	administrador
[sn_sb_con_transform]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin

Tradução automática

Central de controle de serviços para modelo de dados de consumidores

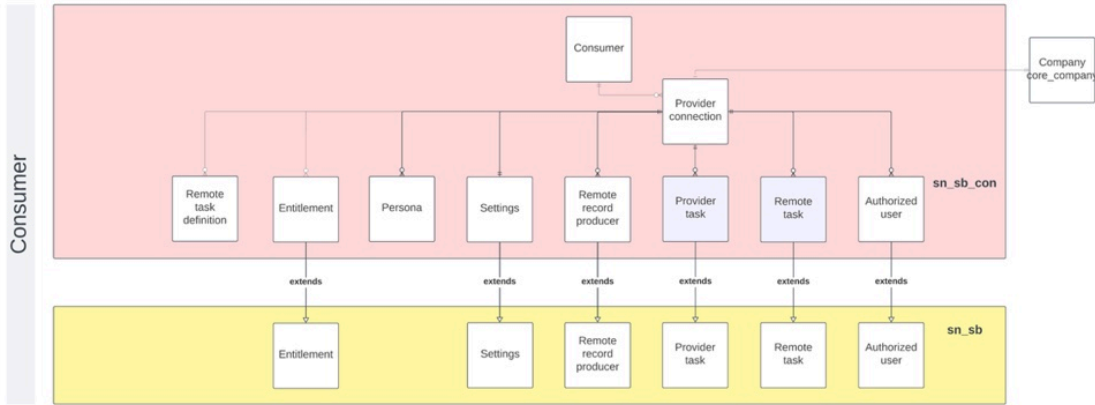
O modelo de dados Central de controle de serviços para consumidores fornece informações sobre como as tabelas usadas na aplicação Central de controle de serviços para consumidores se relacionam entre si.

O modelo de dados Central de controle de serviços para consumidores usa uma combinação dos seguintes tipos de tabelas para armazenar dados:

- Central de controle de serviços para tabelas da aplicação Consumidores.
- Customer Service Management tabelas da aplicação.
- Now Platform tabelas padrão.

O diagrama a seguir fornece uma visão geral do modelo de dados da aplicação Central de controle de serviços para consumidores.

Modelo de dados da Central de controle de serviços para consumidores



A tabela a seguir lista os direitos de controle de acesso (ACR) para tabelas Central de controle de serviços específicas para consumidor.

Acesso a tabelas por função na aplicação Central de controle de serviços para consumidores

Tabela	Leitura	Gravar	Excluir	Criar
Usuário autorizado [sn_sb_con_authorized_user]	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin
Consumidor [sn_sb_con_consumer]	administrador sn_sb.admin	administrador	administrador	administrador
Direito [sn_sb_con_entitlement]	administrador sn_sb.admin	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Nenhum(a)
Campo de entrada [sn_sb_con_inbound_field]	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	Nenhum(a)	Nenhum(a)
Campo de saída [sn_sb_con_outbound_field]	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	Nenhum(a)	Nenhum(a)

Acesso a tabelas por função na aplicação Central de controle de serviços para consumidores

Tabela	Leitura	Gravar	Excluir	Criar
Persona [sn_sb_con_persona]	administrador sn_sb.admin	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Nenhum(a)
Conexão do provedor [sn_sb_con_provider_conexão]	administrador sn_sb.admin	administrador	administrador	Nenhum(a)
Tarefa do fornecedor [sn_sb_con_provider_task]	administrador sn_sb.admin sn_sb_requestor	administrador sn_sb.admin sn_sb_requestor	administrador	administrador sn_sb.admin sn_sb_requestor
Cache de escolha remota [sn_sb_con_remote_choice_cache]	administrador	administrador	Nenhum(a)	Nenhum(a)
Produtor de registro remoto [sn_sb_con_remote_record_produto]	administrador sn_sb.admin sn_sb_requestor	Nenhum(a)	administrador sn_sb.admin	Nenhum(a)
Tarefa remota [sn_sb_con_remote_task]	administrador sn_sb.admin sn_sb_remote_task_criador	administrador sn_sb.admin sn_sb_remote_task_criador	administrador sn_sb.admin sn_sb_remote_task_criador	administrador sn_sb.admin sn_sb_remote_task_criador
Definição de tarefa remota [sn_sb_con_remote_task_def]	administrador sn_sb.admin sn_sb_remote_task_criador	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	Nenhum(a)
Variável [sn_sb_con_remote_	administrador	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Nenhum(a)

Tradução automática

Acesso a tabelas por função na aplicação Central de controle de serviços para consumidores

Tabela	Leitura	Gravar	Excluir	Criar
task_variable]	sn_sb.admin			
Configurações da Central de controle de serviços [sn_sb_con_service_configurações_ponte]	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	Nenhum(a)	Nenhum(a)
Escolha remota [sn_sb_con_st_remote_choice]	administrador sn_sb.admin sn_sb_requestor	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Nenhum(a)
Transformação [sn_sb_con_transform]	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin	administrador sn_sb.admin

Componentes instalados com Central de controle de serviços para provedores

Vários tipos de componentes são instalados quando você ativa a aplicação Central de controle de serviços para provedores, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócio.

A tabela Arquivos de aplicações [sys_metadata] lista os componentes instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Funções instaladas

As funções a seguir são instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores.

Funções instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Solicitante da Central de controle de serviços [sn_sb.requestor]	Permite que membros da equipe de TI do cliente solicitem e monitorem serviços do provedor a partir do catálogo de serviços.	N/D

Funções instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	i Nota: Qualquer membro da equipe do cliente que precise de acesso aos produtores de registros remotos do provedor precisa desta função. Fornece acesso aos produtores de registros remotos e às tarefas do provedor.	
Leitura da Central de controle de serviços [sn_sb.read]	- Permite que os agentes de atendimento ao cliente do provedor leiam o conteúdo do registro de tarefa do provedor. - Fornece acesso somente leitura à aplicação Central de controle de serviços.	N/D
Administrador da Central de controle de serviços [sn_sb.admin]	- Normalmente atribuído a um administrador para as aplicações Central de controle de serviços, tanto do lado do cliente quanto do lado do provedor. - Fornece acesso de leitura a todas as tabelas Central de controle de serviços	- sn_sb.solicitante - sn_sb.remote_task_creator - sn_sb.read - flow_designer - sn_customerservice.case_viewer - sn_customerservice.customer_data_viewer - catálogo

Tradução automática

Regras de negócio instaladas

As regras de negócio a seguir são instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores.

Regras de negócio instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Anular inserção de tarefa remota duplicada	sn_sb_pro_remote_task	Anula a inserção da tarefa remota se ela já existir.
Anular se for encontrada transformação duplicada	sn_sb_pro_transform	Anula a inserção ou a atualização da transformação se for encontrada uma duplicata.
Anular se a URL estiver duplicada	sn_sb_pro_consumer_conexão	Anula a inserção da conexão do consumidor se já existir uma URL duplicada.
Anular se o nome do campo já estiver em uso	sn_sb_pro_inbound_field	Anula a inserção do campo de entrada se o nome for uma duplicata.
Anular se o nome do campo já estiver em uso	sn_sb_pro.outbound_field	Anula a inserção do campo de saída se o nome for uma duplicata.
Anular se a definição de tarefa remota não for editável	sn_sb_pro_remote_task_def_critérios_do_cliente	Bloqueia a criação ou a edição de critérios do consumidor se a definição de tarefa remota associada não estiver em um estado editável.
Anular se a definição de tarefa remota não for editável	sn_sb_pro_inbound_field	Bloqueia a inserção de campos de entrada se a definição de tarefa remota associada não estiver em um estado editável.
Anular se a definição de tarefa remota não for editável	sn_sb_pro_outbound_field	Bloqueia a inserção de campos de saída se a definição de tarefa remota associada não estiver em um estado editável.
Anular publicação se registro duplicado	sn_sb_pro_remote_task_def	Bloqueia a publicação da definição de tarefa remota se for um registro duplicado.
Anular criação de tarefa remota se houver conexão	sn_sb_pro_remote_task	Define a conexão na tarefa remota, se presente, ou anula a inserção se nenhuma for encontrada.

Regras de negócio instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Anular exclusão de definição de tarefa remota pelo provedor	sn_sb_pro_remote_task_def	Impede a exclusão da definição de tarefa remota se a definição não estiver no estado descontinuado.
Adicionar nome cat_item a g_scratchpad	item_option_new	Adiciona o nome do item do catálogo ao bloco de anotações na exibição.
Adicionar dados de conexão do consumidor à sessão	sn_sb_pro_consumer_ conexão	Adiciona dados de conexão do consumidor aos dados da sessão.
Aprovar registro de aprovação	sn_sb_pro_provider_task	Lida com aprovações de registro por meio de tarefas do provedor.
Assegurar exclusão	sn_sb_pro_remote_ escolha_definição	Verifica se uma definição de tarefa remota pode ser excluída.
Garanta a exclusividade do nome da persona	sn_sb_pro_persona	Impede que registros de persona sejam criados com o mesmo nome.
Garantir exclusivo e atualizável	sn_sb_pro_remote_choice_ definição	Garante que somente definições de tarefa remota exclusivas sejam inseridas ou atualizadas.
Garantir exclusividade de critérios para RRP	sn_sb_pro_remote_record_ produtor_consumidor_critérios	Garante que os critérios adicionados a um produtor de registro remoto sejam exclusivos.
Limpar dados do cliente de tarefa remota	sn_sb_pro_remote_task	Limpa os dados da sessão para transações de tarefa remota.
Copiar anexo da tarefa do provedor	sys_attachment	Copia anexos de tarefas do provedor sincronizadas para a tarefa primária.
Copiar anexo para tarefa do provedor	sys_attachment	Copia anexos da tarefa primária para tarefas do provedor.

Regras de negócio instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Criar critérios do usuário padrão ao inserir	sn_sb_pro_remote_registro_producutor	Cria critérios de usuário padrão na inserção do produtor de registro remoto.
Criar ou atualizar conexão de transporte	sn_sb_pro_consumer_conexão	Gerencia a conexão de transporte nas mudanças de conexão.
Criar pai na tarefa remota sincronizada	sn_sb_pro_remote_task	Cria a tarefa primária na inserção de tarefa remota sincronizada.
Excluir registro de critérios associados	sn_sb_pro_remote_task_def	Exclui registros de critérios associados na exclusão de uma definição de tarefa remota.
Excluir registros associados	sn_sb_pro_remote_task_def	Exclui registros de mapeamento de entrada e saída associados à definição de tarefa remota.
Desconectar RT quando RTD for excluído	sn_sb_pro_remote_task_def	Desconecta todas as tarefas remotas associadas quando uma definição de tarefa remota é excluída.
Exibir aviso de incompatibilidade de escopo	Item_option_new	Mostra aviso em registros de variáveis quando no escopo incorreto.
RT de erro quando primário excluído	tarefa	Quando uma tarefa primária é excluída, o status de todas as tarefas remotas associadas é definido para o estado Erro.
Forçar o RRP para o estado de rascunho nas edições	catálogo_ui_policy_action	Define o estado do produtor de registro remoto como Rascunho quando os registros associados são editados.
Forçar o RRP para o estado de rascunho nas edições	sys_attachment	Define o estado do produtor de registro remoto como Rascunho quando os registros associados são editados.

Regras de negócio instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Forçar o RRP para o estado de rascunho nas edições	catálogo_ui_policy	Define o estado do produtor de registro remoto como Rascunho quando os registros associados são editados.
Forçar o RRP para o estado de rascunho nas edições	pergunta_escolha	Define o estado do produtor de registro remoto como Rascunho quando os registros associados são editados.
Forçar o RRP para o estado de rascunho nas edições	item_option_new	Define o Estado do produtor de registro remoto como Rascunho quando os registros associados são editados.
Forçar atualizações para conjuntos de atualizações	item_option_new	Força os conjuntos de atualizações a serem atualizados nas edições de registro.
Forçar atualizações para conjuntos de atualizações	catálogo_ui_policy	Força os conjuntos de atualizações a serem atualizados nas edições de registro.
Forçar atualizações para conjuntos de atualizações	catálogo_ui_policy_action	Força os conjuntos de atualizações a serem atualizados nas edições de registro.
Forçar atualizações para conjuntos de atualizações	pergunta_escolha	Força os conjuntos de atualizações a serem atualizados nas edições de registro.
Direitos generativos para RRP de publicação/descontinuação	sn_sb_pro_remote_registro_producutor	Gera direitos para produtores de registros remotos que são publicados ou descontinuados.
Direitos generativos para atualização de persona	sn_sb_pro_persona	Gera direitos para personas quando editado.
Gerar direitos para definição de tarefa remota	sn_sb_pro_remote_task_def	Gera direitos para mudanças de definição de tarefa remota.

Regras de negócio instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Processar transporte de usuário autorizado	sn_sb_pro_authorized_user	Gerencia a transmissão de mudanças de usuário autorizado por meio da camada de transporte.
Limitar tarefas de registro por empresa e URL	sn_sb_pro_registration	Controla as tarefas de registro por empresa e URL.
Preencher detalhes do cliente no provedor	sn_sb_pro_provider_task	Preenche informações de tarefa do provedor inseridas da conexão do consumidor.
Preencher bloco de anotações	sn_sb_pro_registration	Preenche o bloco de anotações com informações relevantes sobre o registro.
Propagar mudanças de versão da Central de controle de serviços	v_plug-in	Adiciona mudanças de versão da Central de controle de serviços no registro de configurações.
Rejeitar registro de aprovação	sn_sb_pro_provider_task	Lida com a rejeição por meio de tarefas do provedor.
Escolha remota: atualizar campo de atributos	item_option_new	Atualiza o campo Atributos na escolha remota para mudanças de variáveis.
Redefinir tabela do consumidor em mapeamentos	sn_sb_pro_remote_task_def	Redefine o campo da tabela do consumidor em mapeamentos associados à definição de tarefa remota quando os mapeamentos da tabela do consumidor mudam.
Redefinir tabela do provedor em mapeamentos	sn_sb_pro_remote_task_def	Redefine o campo da tabela do provedor em mapeamentos associados à definição de tarefa remota na mudança da tabela do provedor de definição.
Restringir tipos de variáveis de RRP	item_option_new	Restringe os tipos de variáveis permitidos quando associados a uma definição de tarefa remota.

Regras de negócio instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Tente novamente RT com erro na ativação de RTD	sn_sb_pro_remote_task_def	Tente novamente a criação primária para tarefas remotas se a definição de tarefa remota associada estiver ativada e a tarefa primária remota for nula.
Enviar aprovação automática	sn_sb_pro_authorized_user	Gerencia aprovações automáticas de usuários autorizados.
Inicialização da Central de controle de serviços	sn_sb_pro_registration	Ajuda a gerenciar a integração de Central de controle de serviços.
Definir empresa na inserção de tarefa remota	sn_sb_pro_remote_task	Define a empresa (e a conta, se presente) em tarefas remotas na inserção por meio de sincronização.
Definir estado de RRP copiado como padrão	sn_sb_pro_remote_registro_producutor	Gerencia a configuração do estado do produtor de registro remoto quando copiado.
Definir valores padrão	sn_sb_pro_authorized_user	Define valores padrão em usuários autorizados na inserção.
Definir json de variáveis de saída na inserção	sn_sb_pro_remote_task	Define o campo json de variáveis de saída na inserção de tarefa remota pela instância atual.
Definir número da tarefa do provedor	sn_sb_pro_provider_task	Define o número da tarefa do provedor como o número da tarefa do provedor sincronizado.
Definir número da tarefa remota	sn_sb_pro_remote_task	Define o número da tarefa remota no número da tarefa remota sincronizada.
Mostrar mensagens de aviso	sn_sb_pro_remote_registro_producutor	Mostra mensagens de aviso para erros do produtor de registro remoto.
Mostrar aviso na definição de tarefa remota incompleta	sn_sb_pro_remote_task_def	Mostra avisos na definição de tarefa remota se os registros relacionados necessários estiverem ausentes.

Regras de negócio instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Sincronizar anexo da tarefa primária	sys_attachment	Sincroniza anexos de tarefas primárias com tarefas remotas associadas.
Sincronizar comentários da tarefa do provedor	sys_journal_field	Sincroniza comentários de tarefas do provedor sincronizadas com a tarefa primária.
Sincronizar anexo de tarefa remota com primário	sys_attachment	Copia anexos de tarefa remota sincronizados para a tarefa primária.
Acionar o transporte de anexos alterados	sys_attachment	Lida com a sincronização de mudanças de anexo por meio da camada de transporte.
Acionar transporte de direito	sn_sb_pro_entitlement	Gerencia a sincronização de direitos por meio da camada de transporte.
Acionar o transporte de anexo inserido	sys_attachment	Gerencia a sincronização de inserção de anexo por meio da camada de transporte.
Acionar transporte de PT do provedor	sn_sb_pro_provider_task	Gerencia a sincronização de tarefas do provedor por meio da camada de transporte.
Acionar o transporte de tarefa remota do provedor	sn_sb_pro_remote_task	Gerencia a sincronização de inserção e exclusão de tarefa remota por meio da camada de transporte.
Acionar atualização de transporte de tarefa remota	sn_sb_pro_remote_task	Gerencia a sincronização de atualização de tarefa remota por meio da camada de transporte.
Acionar transporte do SBSScratchpad	sn_sb_scratchpad	Gerencia a sincronização de atualização do bloco de anotações por meio da camada de transporte.
Transporte de configurações do gatilho	sn_sb_pro_service_bridge_configurações	Gerencia Central de controle de serviços a sincronização de configuração por meio da camada de transporte.

Regras de negócio instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Atualizar comentários da tarefa para PT	tarefa	Processa a sincronização de comentários da tarefa primária para a tarefa do provedor.
Atualizar registro do consumidor	sn_sb_pro_service_bridge_configurações	Atualiza o registro do consumidor na inserção do registro de configurações.
Atualizar RRP de persona na mudança	sn_sb_pro_persona	Atualiza a persona do produtor de registro remoto quando modificada.
Validar Valores de Campo de Usuários Autorizados	sn_sb_pro_service_bridge_configurações	Valida valores de campo de usuários autorizados quando atualizado.
Validar máximo de usuários autorizados	sn_sb_pro_service_bridge_configurações	Garante que o número máximo de usuários autorizados esteja dentro de um intervalo válido.
Validar tarefa do provedor	sn_sb_pro_provider_task	Valida se uma inserção ou atualização de tarefa do provedor é permitida.

Tabelas instaladas

As tabelas a seguir são instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores.

Tabelas instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Tabela	Descrição
Usuários autorizados [sn_sb_pro_authorized_user]	Contém os registros de usuários autorizados.
Conexão do consumidor [sn_sb_pro_consumer_connection]	Registro de conexão do consumidor para o provedor, estende a tabela de conexão de base.
Direito [sn_sb_pro_entitlement]	Direitos do provedor que associam registros a consumidores qualificados, estendem a tabela de direitos de base.
Campo de entrada [sn_sb_pro_inbound_field]	Gerencia mapeamentos de campo de entrada do lado do provedor para definições de tarefa remota.

Tabelas instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Tabela	Descrição
Campo de saída [sn_sb_pro_outbound_field]	Gerencia mapeamentos de campo de saída do lado do provedor para definições de tarefa remota.
Personas [sn_sb_pro_persona]	Gerencia personas para Central de controle de serviços.
Provedor [sn_sb_pro_provider]	Registro de associação do provedor para vincular registros do lado do provedor.
Tarefa do provedor [sn_sb_pro_provider_task]	Tarefas do provedor no lado do provedor, criadas por consumidores por meio de produtores de registros remotos.
Registro [sn_sb_pro_registration]	Central de controle de serviços registros de registro.
Definição de escolha remota [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	Definições de escolha remota para produtor de registro remoto.
Critério do consumidor [sn_sb_pro_remote_record_producer_ consumidor_criteria]	Registros de critérios do consumidor atribuídos a produtores de registros remotos, controla quais consumidores têm direito a um determinado produtor de registro remoto.
Serviço remoto [sn_sb_pro_remote_service]	Registro de serviço remoto.
Tarefa remota [sn_sb_pro_remote_task]	Tarefas remotas para gerenciar a transferência de dados entre tarefas primárias em instâncias sincronizadas.
Definição de tarefa remota [sn_sb_pro_remote_task_def]	Definição de tarefa remota, controla a criação e o processamento de tarefas remotas.
Critério do consumidor [sn_sb_pro_remote_task_def_ consumidor_criteria]	Registros de critérios do consumidor atribuídos a definições de tarefa remota, controla quais consumidores têm direito a uma determinada definição de tarefa remota.
Variável de tarefa remota [sn_sb_pro_remote_task_variable]	Variáveis do Glide associadas a uma tarefa remota permitem exibir dados sincronizados de entrada
Configurações da Central de controle de serviços [sn_sb_pro_service_bridge_settings]	Registro de configurações do provedor, gerencia vários Central de controle de serviços alinhamentos de configurações entre o provedor e o consumidor.
Transformação [sn_sb_pro_transform]	Registros de transformação do lado do provedor.

Fluxos instalados

Os fluxos a seguir são instalados com a aplicação Central de controle de serviços para provedores.

Fluxos instalados com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Fluxo	Descrição
Criar tarefa proativa do provedor a partir do caso [create_proactive_provider_task_from_case]	Cria a tarefa do provedor a partir do caso no caso de uso proativo.
Processar tarefa do provedor do consumidor de entrada [process_incoming_consumer_provider_task]	Gerencia tarefas de provedor de entrada do consumidor.
Processar registro da Central de controle de serviços [process_service_bridge_registration]	Gerencia o registro da Central de controle de serviços.
Sincronização de anexo da Central de controle de serviços com tarefa [attachment_sync_provider_task_to_task]	Sincroniza anexos da tarefa do provedor com a tarefa primária.
Caso da Central de controle de serviços para atualização da tarefa do provedor [service_bridge_case_to_provider_task_update]	Gerencia a criação de tarefas do provedor na atualização de caso.
Solicitação de mudança da Central de controle de serviços para o provedor Atualização de tarefa [service_bridge_change_request_to_provider_task_update]	Gerencia a criação de tarefas do provedor na atualização de mudança.
Incidente da Central de controle de serviços para tarefa do provedor_Atualizar [service_bridge_incident_to_provider_task_update]	Gerencia a criação de tarefas do provedor na atualização do incidente.
Tarefa do provedor da Central de controle de serviços para atualização de caso [service_bridge_provider_task_to_case_update]	Gerencia o processamento de tarefas do provedor e a criação da tarefa de caso primária associada.

Fluxos instalados com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Fluxo	Descrição
Tarefa do provedor da Central de controle de serviços para mudança Solicitar atualização [service_bridge_provider_task_to_change_request_update]	Gerencia o processamento de tarefas do provedor e a criação da tarefa de solicitação de mudança primária associada.
Tarefa do provedor da Central de controle de serviços para atualização de incidente [service_bridge_provider_task_to_incident_update]	Gerencia o processamento de tarefas do provedor e a criação da tarefa de incidente primária associada.

Subfluxos instalados

Os subfluxos a seguir são instalados com a aplicação Central de controle de serviços para provedores.

Subfluxos instalados com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Subfluxo	Descrição
Criar caso a partir da tarefa do provedor [create_case_from_provider_task]	Cria um caso de tarefa primária a partir de uma tarefa do provedor.
Criar mudança a partir da tarefa do provedor [create_change_from_provider_task]	Cria mudança de tarefa primária a partir da tarefa do provedor.
Criar incidente a partir da tarefa do provedor [create_incident_from_provider_task]	Cria um incidente de tarefa primária a partir da tarefa do provedor.
Criar cliente OAuth [create_oauth_client]	Cria o cliente OAuth na integração.
Processar tarefa inválida do provedor [process_invalid_provider_task]	Gerencia tarefas do provedor que têm configurações inválidas.

Subfluxos instalados com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Subfluxo	Descrição
Reparar erro de conexão do consumidor de RPS [repair_rps_consumer_connection_error]	Tentativas de corrigir erros de sincronização de processo remoto na conexão do consumidor.

Ações de fluxo instaladas

As ações de fluxo a seguir são instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores.

Ações de fluxo instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Ação de fluxo	Descrição
Copiar anexo [cópia_attachment]	Copia um determinado anexo para um determinado registro.
Copiar variáveis de tarefa [copy_task_variables]	Recupera dados de variável de tarefa para uso em fluxos.
Criar primário a partir de tarefa remota [create_parent_from_remote_task]	Cria uma tarefa primária a partir de uma determinada tarefa remota.
Criar tarefa remota para consumidor [create_remote_task_for_consumer]	Cria uma tarefa remota para uma determinada tarefa primária e consumidor.
Arquivar evento de e-mail de registro da Central de controle de serviços file_service_bridge_registration_email_event]	Arquivos de e-mail com informações durante o registro Central de controle de serviços.
É usuário do transportador [is_transporter_user]	Verifica se o usuário atual é um usuário de transporte.
Analisar vars_json da tarefa do provedor [parse_provider_task_vars_json]	Analisa o campo json de variáveis na tarefa do provedor.

Ações de fluxo instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Ação de fluxo	Descrição
Reparar conexão do consumidor de RPS [repair_rps_consumer_connection]	Tentativas de corrigir erros de sincronização de processo remoto na conexão do consumidor.

Componentes instalados com Central de controle de serviços para consumidores

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Central de controle de serviços para consumidores, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócio.

i Nota: A tabela Arquivos de aplicações [sys_metadata] lista os componentes instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Funções instaladas

As funções a seguir são instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores.

Funções instaladas com a aplicação Central de controle de serviços Consumers

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Central de controle de serviços [sn_sb.admin]	- Normalmente atribuído a um administrador para as aplicações Central de controle de serviços, tanto do lado do cliente quanto do lado do provedor. - Fornece acesso de leitura a todas as tabelas Central de controle de serviços	- sn_sb.read - sn_sb.solicitante - sn_sb.remote_task_creator - flow_designer - catálogo
Leitura da Central de controle de serviços [sn_sb.read]	Fornece acesso somente leitura às tarefas do provedor	N/D
Solicitante da Central de controle de serviços [sn_sb.requestor]	Fornece acesso a produtores de registros remotos e tarefas do provedor	N/D

Regras de negócio instaladas

As regras de negócio a seguir são instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores.

Regras de negócio instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Anular inserção de tarefa remota duplicada	[sn_sb_con_remote_task]	Anula a inserção de tarefa remota se já houver uma correspondente à mesma definição primária e de tarefa remota.
Anular se for encontrada transformação duplicada	[sn_sb_con_transform]	Anula a inserção de transformação se for encontrada uma duplicata.
Anular se a URL estiver duplicada	[sn_sb_con_provider_conexão]	Anula a inserção do registro de conexão se for encontrado um registro com a mesma URL.
Anular criação de tarefa remota se houver conexão	[sn_sb_con_remote_task]	Anula a inserção de tarefa remota se o campo de conexão estiver vazio.
Adicionar dados de conexão do provedor à sessão	[sn_sb_con_provider_conexão]	Salva dados de conexão para uso posterior.
Mude o estado para Trabalho em andamento	[sn_sb_con_provider_task]	Atualiza o estado para Trabalho em andamento para tarefas do provedor.
Verificar variável publicada do provedor	[item_option_new]	Verifica se a variável do lado do provedor publicada é válida.
Verificar gatilhos simples de definição de tarefa remota	[task]	Verifica se as mudanças na tarefa primária acionaram mudanças nas condições de gatilho simples da definição de tarefa remota.
Limpar dados do cliente de tarefa remota	[sn_sb_con_remote_task]	Limpa os dados do cliente associados a tarefas remotas após a conclusão da transação.
Criar ou atualizar conexão de transporte	[sn_sb_con_provider_conexão]	Gerencia a inserção e a atualização da conexão de transporte.
Criar primário na tarefa remota sincronizada	[sn_sb_con_remote_task]	Cria tarefa primária para tarefas remotas sincronizadas.

Regras de negócio instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Excluir registros associados	[sn_sb_con_remote_task_def]	Exclui registros relacionados quando a definição de tarefa remota é excluída.
Desconectar RT quando RTD for excluído	[sn_sb_con_remote_task_def]	Desconecta todas as tarefas remotas associadas quando a definição de tarefa remota é excluída.
RT de erro quando primário excluído	[task]	Erros em todas as tarefas remotas associadas quando a tarefa primária é excluída.
Gerar registro OAuth	[sn_sb_con_provider_conexão]	Cria o registro OAuth para uma conexão.
Processar transporte de usuário autorizado	[sn_sb_con_authorized_user]	Envia registros de usuários autorizados por meio da camada de transporte.
Definição de tarefa remota inativa quando arquivada	[sn_sb_con_remote_task_def]	Desativa a definição de tarefa remota na instância do consumidor quando arquivada pelo provedor.
Preencher empresa no consumidor	[sn_sb_con_provider_task]	Define o campo da empresa nas tarefas do provedor em Inserir.
Preencher dados da tarefa do provedor	[sn_sb_con_provider_task]	Adiciona dados extras na inserção da tarefa do provedor.
Processar direitos excluídos	[sn_sb_con_entitlement]	Gerencia a exclusão de direito excluindo elementos associados.
Processar mudanças de anexo de direito	[sys_attachment]	Gerencia mudanças em anexos para direitos.
Processar direitos novos e atualizados	[sn_sb_con_entitlement]	Gerencia a criação de novos direitos e atualizações de direitos existentes.
Propagar mudanças de versão da Central de controle de serviços	[v_plugin]	Rastreia e atualiza as configurações quando a versão Central de controle de serviços é atualizada.
Escolha remota: seleção de usuário de cache	[sn_sb_con_provider_task]	Armazena em cache as seleções do usuário para evitar solicitações repetidas para os mesmos dados.

Regras de negócio instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Tente novamente RT com erro na ativação de RTD	[sn_sb_con_remote_task_def]	Tenta criar criação de tarefa primária para tarefas remotas com erros quando a definição de tarefa remota associada está ativada.
Definir campo de empresa na inserção de tarefa remota	[sn_sb_con_remote_task]	Define o campo da empresa para tarefas remotas durante a inserção.
Definir ID de conexão do RRP	[sn_sb_con_provider_task]	Define a ID de conexão do Produtor de registro remoto associado à tarefa do provedor.
Definir versão do cliente na inserção de configurações	[sn_sb_con_service_configurações_ponte]	Define o Central de controle de serviços para a versão da aplicação do consumidor em Configurações durante a operação de inserção.
Definir valores padrão	[sn_sb_con_authorized_user]	Define valores padrão em usuários autorizados quando criado.
Definir json de variáveis de saída na inserção	[sn_sb_con_remote_task]	Define o campo json de saída em tarefas remotas quando inserido pela instância atual.
Definir número da tarefa do provedor	[sn_sb_con_provider_task]	Define o número da tarefa do provedor na inserção dos dados do cliente
Definir número da tarefa remota	[sn_sb_con_remote_task]	Define o número da tarefa remota na inserção dos dados do cliente
Definir detalhes da tabela na transformação virtual	[sn_sb_con_transform]	Define os dados da tabela em transformações virtuais.
Sincronizar anexo da tarefa primária	[sys_attachment]	Sincroniza anexos da tarefa primária com todas as tarefas remotas associadas à tarefa primária.
Sincronizar anexo de tarefa remota com primário	[sys_attachment]	Sincroniza anexos da tarefa remota com a tarefa primária.
Acionar o transporte de anexos alterados	[sys_attachment]	Aciona a sincronização de anexos por meio da camada de transporte quando atualizado.

Tradução automática

Regras de negócio instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Acionar transporte de TP do consumidor	[sn_sb_con_provider_task]	Aciona a sincronização de tarefa do provedor por meio da camada de transporte.
Acionar o transporte de tarefas remotas do consumidor	[sn_sb_con_remote_task]	Aciona a sincronização de tarefa remota por meio da camada de transporte durante as operações de Inserção ou Exclusão.
Acionar o transporte de anexo inserido	[sys_attachment]	Aciona a sincronização de anexos por meio da camada de transporte durante a operação de inserção.
Acionar atualização de transporte de tarefa remota	[sn_sb_con_remote_task]	Aciona a sincronização de tarefa remota por meio da camada de transporte quando atualizado.
Acionar transporte do SBScratchpad	[sn_sb_scratchpad]	Aciona a sincronização do bloco de anotações por meio da camada de transporte.
Transporte de configurações do gatilho	[sn_sb_con_service_configurações_ponte]	Aciona a sincronização de registro de configurações por meio da camada de transporte.
Atualizar status de direito ao excluir	[sn_sb_con_service_configurações_ponte]	Atualiza o status do direito quando excluído.
Atualizar status de direito ao excluir	[sn_sb_con_persona]	Atualiza o registro de persona no direito quando excluído.
Atualizar status de direito ao excluir	[sn_sb_con_remote_task_def]	Atualiza o registro de definição de tarefa remota no direito quando excluído.
Atualizar status de direito na atualização	[sn_sb_con_persona]	Gerencia o registro de persona no direito quando atualizado.
Atualizar status de direito na atualização	[sn_sb_con_remote_task_def]	Gerencia o registro de definição de tarefa remota no direito quando atualizado.
Atualizar status de direito na atualização	[sn_sb_con_remote_	Gerencia o registro do Produtor de registro

Tradução automática

Regras de negócio instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores

Regra de negócio	Tabela	Descrição
	registro_produto]	remoto no direito quando atualizado.
Validar a ativação e concluir a configuração	[sn_sb_con_remote_registro_produto]	Valida o Produtor de registro remoto antes da ativação.
Validar solicitação no cliente	[sn_sb_con_provider_task]	Verifica se há uma conexão válida na tarefa do provedor.
Avisar se a inclusão de script global estiver ausente	[sn_sb_con_remote_registro_produto]	Exibe um aviso se a inclusão de script global não estiver presente ao processar o Produtor de registro remoto.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores

Tabela	Descrição
Usuário autorizado [sn_sb_con_authorized_user]	Usuários autorizados.
Conexão [sn_sb_con_consumer]	Registro de conexão do lado do consumidor.
Direito [sn_sb_con_entitlement]	Tabela do lado do consumidor que estende direitos.
Campo de entrada [sn_sb_con_inbound_field]	Campos de entrada do lado do consumidor para definições de tarefa remota.
Campo de saída [sn_sb_con_outbound_field]	Campos de saída do lado do consumidor para definições de tarefa remota.
Personas [sn_sb_con_persona]	Registros de persona do lado do consumidor.
Conexão do provedor [sn_sb_con_provider_connection]	Registro de conexão do provedor que vincula o consumidor à instância do provedor, estendendo a tabela de conexão de base.
Tarefa do fornecedor	Registros de tarefa do provedor do lado do consumidor, estende a tabela base de tarefa do provedor.

Tabelas instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores

Tabela	Descrição
[sn_sb_con_provider_task]	
Cache de escolha remota [sn_sb_con_remote_choice_cache]	Cache do lado do consumidor para consultas de escolha remota.
Produtor de registro remoto [sn_sb_con_remote_record_producer]	Registros do Produtor de registro remoto do lado do consumidor.
Tarefa remota [sn_sb_con_remote_task]	Registros de tarefa remota do lado do consumidor, estende a tabela base de tarefa remota.
Definição de tarefa remota [sn_sb_con_remote_task_def]	Registros de definição de tarefa remota do lado do consumidor.
Variável de tarefa remota [sn_sb_con_remote_task_variable]	Tabela de variáveis associada à tarefa remota que estende variáveis de glide.
Configurações da Central de controle de serviços [sn_sb_con_service_bridge_settings]	Registros de configuração do lado do consumidor Central de controle de serviços, estendem a tabela base de configurações.
Escolha remota [sn_sb_con_st_remote_choice]	Registros de escolha remota do lado do consumidor.
Transformação [sn_sb_con_transform]	Registros de transformação do lado do consumidor, estende a tabela base de transformação.

Fluxos instalados

Os fluxos a seguir são instalados com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores.

Fluxos instalados com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores

Fluxo	Descrição
Processar direitos do produtor de registro remoto com variáveis de escolha remota [process_remote_record_producer_entitlements_with_remote_choice_variables]	Processa direitos para produtores de registros remotos no consumidor com variáveis de escolha remota incluídas.

Subfluxos instalados

Os subfluxos a seguir são instalados com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores.

Subfluxos instalados com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores

Subfluxo	Descrição
Reparar erro de conexão do provedor de RPS [repair_rps_provider_connection_error]	Lida com erros de conexão do provedor com a Sincronização de processo remoto quando em estado de erro.

Ações de fluxo instaladas

As ações de fluxo a seguir são instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores.

Ações de fluxo instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para consumidores

Ação	Descrição
Criar primário a partir de tarefa remota [create_parent_from_remote_task]	Cria um registro primário para uma tarefa remota sincronizada.
Criar produtor de registro e variáveis dependentes de escolha remota [create_record_producer_and_entities]	Cria um produtor de registro remoto e as variáveis dependentes de escolha remota associadas a partir de um direito sincronizado.
Criar tarefa remota [create_remote_task]	Cria uma tarefa remota para um determinado primário e definição de tarefa remota.
Reparar conexão do provedor de RPS [repair_rps_provider_connection]	Tentativas de corrigir erros de sincronização de processo remoto na conexão do provedor.

Central de controle de serviços log de erros

Rastreie erros em transações recentes, forneça o status da conexão, execute verificações de integridade e forneça recomendações.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

i Nota: A versão Xanadu inclui uma estrutura para capturar Central de controle de serviços erros. Atualmente, a tabela exibe os seguintes erros conhecidos:

1. Verificação de inclusão de script global: verifica se este script foi instalado e se é a versão mais recente.
2. Durante o registro do provedor: captura erros desde a criação da tarefa de registro até o encerramento concluído. Uma notificação por e-mail com a lista de erros capturados na última hora junto com a causa e a solução é enviada ao administrador Central de controle de serviços.
3. Durante o registro do consumidor: captura erros desde a criação do registro de conexão do provedor até o encerramento concluído. Uma notificação por e-mail com a lista de erros capturados na última hora junto com a causa e a solução é enviada ao administrador Central de controle de serviços.
4. Erros de entrada e saída do sistema remoto
5. Conexão de pulsação

Você pode exibir e diagnosticar erros e seguir as etapas fornecidas para resolver os erros. Os erros são registrados conforme ocorrem e, se houver novos erros na última hora, uma notificação por e-mail será enviada aos administradores Central de controle de serviços. Cada registro de erro fornece os seguintes detalhes:

- Uma descrição detalhada do erro.
- Motivo da ocorrência do erro.
- Etapas para resolver o erro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor da Central de controle de serviços > Administração > Log de Erros**.

A lista de erros ocorridos é exibida.

i Nota: Você pode exibir erros na instância do consumidor. Para fazer isso, faça login na instância do consumidor e navegue até **Todos > Consumidor da Central de controle de serviços > Administração > Log de Erros**.

2. Clique no link Número para exibir o erro.
3. Os detalhes a seguir são exibidos.

Campo	Descrição
Número	O número atribuído ao erro.
Erros conhecidos	Informações detalhadas sobre o erro e como resolvê-lo. Essas informações são exibidas nos campos abaixo.
Erro	Uma descrição detalhada do erro.
Causa	Motivo da ocorrência do erro. Se este não for um problema conhecido, a Causa será definida como Desconhecida .

Campo	Descrição
Solução	É fornecido um link para o artigo da Base de conhecimento que contém as etapas que precisam ser seguidas para resolver o erro.
Conexão	Este campo será preenchido se o erro for causado por um problema de conexão.
Criado em	Data e hora em que o erro ocorreu.

Domain Separation e Central de controle de serviços

A separação de domínio é compatível com Central de controle 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: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte [Suporte de aplicação para separação de domínio](#).

Visão geral

As tabelas Tarefa do provedor e Tarefa remota têm separação de domínio disponível. Quando dados são adicionados a essas tabelas, Central de controle de serviços os insere no domínio da tarefa primária, se disponível, ou na instância conectada com base na empresa associada por padrão. Se necessário, o administrador da instância pode aplicar sua própria regra de negócio para redirecionar os dados depois que a regra padrão Central de controle de serviços tiver sido aplicada. No entanto, isso só deve ser feito definindo uma empresa diferente nos registros antes de inseri-los.

Como o Domain Separation funciona no Central de controle de serviços

- As tabelas Tarefa do provedor e Tarefa remota na aplicação são separadas por domínio.
- Certifique-se de que a empresa do consumidor e as tabelas de conta estejam associadas ao domínio correto para que a lógica de separação de domínio funcione.

Casos de uso

Quando os provedores têm seus dados de consumidor separados por domínios, as tarefas do provedor, as tarefas remotas e as tarefas primárias correspondentes são associadas aos respectivos domínios do cliente.

Informações relacionadas

[Domain Separation para provedores de serviço](#)

Clonando instâncias com Central de controle de serviços

Ao instalar Central de controle de serviços, determinadas tabelas devem ser preservadas ou excluídas para manter a conectividade após um clone.

Se o perfil do sistema padrão for usado, alguns dos dados da tabela Central de controle de serviços não serão preservados. Para resolver esse problema, você deve criar um perfil de clone personalizado com configurações específicas necessárias para Central de controle de serviços. Navegar até **Todos > Clone do sistema > Perfis de clones** e selecione **Novo** para criar um perfil personalizado. Para obter mais detalhes sobre perfis de clones, consulte [Perfis de clone para solicitações de clone](#). Neste perfil, você deve:

- Remova o script **Registros desabilitados de sincronização de processo remoto** da lista relacionada Scripts de limpeza,
- Valide se as seguintes tabelas Central de controle de serviços estiverem incluídas no perfil personalizado.

Nota:

- Se a mesma empresa não estiver presente nas instâncias do provedor e do consumidor, o campo Empresa será excluído e as conexões de entrada e saída passarão para um estado de Erro.
- Mesmo que a mesma empresa esteja presente em ambas as instâncias, a conexão pode estar em um estado de erro. Nesse caso, você deve restabelecer a conexão e ativar as definições de captura.

tabelas Central de controle de serviços a serem preservadas

Adicione as seguintes tabelas Central de controle de serviços à lista de Preservadores de perfis de clones, caso estejam ausentes. Remova todas as tabelas Central de controle de serviços que não estejam nesta lista.

- sn_sb_connection
- sn_sb_con_provider_connection
- sn_sb_pro_consumer_connection
- sn_sb_service_bridge_settings
- sn_sb_con_service_bridge_settings
- sn_sb_pro_service_bridge_settings
- sn_sb_entitlement
- sn_sb_con_entitlement
- sn_sb_pro_entitlement
- sn_sb_con_consumer
- sn_sb_pro_provider

- sn_sb_rps_connection
- sn_transport_profile
- sn_transport_queue
- sn_sb_authorized_user
- sn_sb_con_authorized_user
- sn_sb_pro_authorized_user
- sn_sb_provider_task
- sn_sb_con_provider_task
- sn_sb_pro_provider_task
- sn_sb_remote_task
- sn_sb_con_remote_task
- sn_sb_pro_remote_task
- sn_sb_scratchpad
- sn_sb_pro_registration
- sn_sb_con_persona (lado do consumidor)
- sn_sb_con_remote_record_producer (lado do consumidor)
- sn_sb_con_inbound_field
- sn_sb_con_outbound_field
- sn_sb_con_remote_task_def
- sn_sb_pro_persona
- sn_sb_pro_remote_record_producer
- sn_sb_pro_inbound_field
- sn_sb_pro_outbound_field
- sn_sb_pro_remote_service
- sn_sb_pro_remote_task_variable
- sn_sb_pro_remote_task_def
- sn_sb_pro_remote_task_def_consumer_criteria
- sn_sb_pro_remote_choice_definition
- sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria
- sn_sb_pro_transform
- sn_sb_transform_line
- sn_sb_con_transform
- sn_sb_con_remote_task_variable
- ih_sync_definition
- ih_sync_remote_system
- ih_sync_capture_definition
- ih_sync_inbound_definition
- ih_sync_outbound_definition

- ih_sync_process_event
- sys_alias

Tabelas do Central de controle de serviços a serem excluídas

Adicione as seguintes tabelas Central de controle de serviços à lista de exclusões de perfis de clones se elas estiverem ausentes. Remova todas as tabelas Central de controle de serviços que não estejam nesta lista.

- sn_sb_connection
- sn_sb_service_bridge_settings
- sn_sb_con_consumer
- sn_sb_pro_provider
- sn_sb_rps_connection
- sn_transport.*
- sn_sb_authorized_user
- sn_sb_provider_task
- sn_sb_remote_task
- sn_sb_scratchpad
- sn_sb_pro_registration
- sn_sb_con_persona (lado do consumidor)
- sn_sb_con_remote_record_producer (lado do consumidor)
- sn_sb_con_inbound_field
- sn_sb_con_outbound_field
- sn_sb_con_remote_task_def
- sn_sb_pro_remote_task_variable
- sn_sb_pro_transform
- sn_sb_transform_line
- sn_sb_con_transform
- sn_sb_con_remote_task_variable
- ih_sync_definition
- ih_sync_remote_system
- ih_sync_capture_definition
- ih_sync_inbound_definition
- ih_sync_outbound_definition
- ih_sync_process_event
- sys_alias

Central de controle de serviços (legado)

Saiba como você, como provedor ou cliente, pode usar as aplicações ServiceNow® Central de controle de serviços. Se você for um provedor, use a aplicação Central de controle de serviços para provedores. Se você é um cliente, usa a aplicação Central de controle de serviços.

i Nota: A Central de controle de serviços (legado) não está disponível para novos clientes. Consulte a documentação [Central de controle de serviços](#) para obter informações detalhadas sobre a versão mais recente do Central de controle de serviços.

As aplicações Central de controle de serviços ajudam clientes e provedores a se conectar e rastrear solicitações de serviço diretamente entre suas ServiceNow instâncias. Clientes e provedores podem trabalhar em seus próprios ambientes sem precisar configurar e manter integrações personalizadas.

Explorar  Saiba mais sobre como provedores e clientes usam Central de controle de serviços.	Configurar  Planeje e configure sua implementação.
Uso	Referência

Tradução automática



Usando Central de controle de serviços.



Veja detalhes sobre Domain Separation e componentes instalados para provedores e clientes.

Tradução automática

Explorando Central de controle de serviços (legado)

Seja você um provedor ou um cliente, saiba como com Central de controle de serviços, você pode estabelecer uma integração entre suas instâncias. Essa integração facilita o recebimento e o atendimento de solicitações de serviço em suas próprias instâncias.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Visão geral

Como um provedor, use Central de controle de serviços para que os provedores executem as seguintes ações:

- Crie e publique catálogos de produtos e serviços que você pode compartilhar com seus clientes.
- Integre sua instância ServiceNow à instância ServiceNow de seus clientes.
- Receba e atenda às solicitações geradas a partir da instância ServiceNow de seus clientes.

Benefícios

Como criar ofertas de produtos de serviço para os clientes acessarem facilmente

Como desenvolvedor de catálogo do provedor, você pode criar um catálogo remoto com escopo que contém os serviços associados às ofertas de produtos para seus clientes.

Integração da instância de um provedor com a instância de um cliente

Ao integrar sua instância à instância do cliente, você pode atender às solicitações de serviço que foram geradas a partir da instância do cliente em sua própria instância.

Sincronizando dados

Você pode sincronizar os dados entre sua instância e a instância do cliente usando Replicação de dados da instância (IDR) para uma execução rápida de solicitação.

Como solicitar execução com eficiência

Você pode receber e atender de forma síncrona as solicitações de serviço que foram geradas a partir da instância do cliente em sua própria instância.

Recursos

Criação e publicação de ofertas de produtos com especificações

Crie e publique ofertas de produtos com as especificações de produto, serviço e recurso necessárias para vender aos seus clientes.

Estabelecer integrações da Central de controle de serviços

Estabeleça integrações entre sua instância e a instância do cliente. Seus clientes podem usar o catálogo de serviços em sua instância para enviar solicitações de serviço e você pode receber e atender a essas solicitações em sua instância.

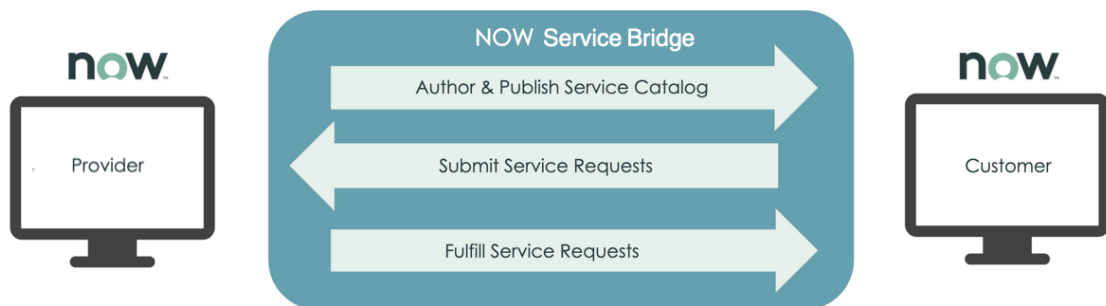
Gestão de pedidos e Central de controle de serviços

Receba e atenda às solicitações de produto ou serviço que foram geradas a partir das instâncias de seus clientes. Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia oferece suporte à verificação, enriquecimento, decomposição e execução desses pedidos de clientes.

Central de controle de serviços aplicações

O diagrama e a tabela a seguir listam os recursos das aplicações Central de controle de serviços, Central de controle de serviços para provedores e Central de controle de serviços.

Central de controle de serviços Now



Central de controle de serviços aplicações

Aplicação	Recursos
Central de controle de serviços para provedores	• Crie e publique catálogos de serviço para seus clientes na instância deles. • Integre sua instância à instância do cliente. • Receba e atenda às solicitações de serviço em sua instância da instância ServiceNow do seu cliente.
Central de controle de serviços	• Seus clientes podem usar o catálogo de serviços para enviar solicitações de serviço a você, o provedor, a partir da instância deles. • Seus clientes podem monitorar solicitações de serviço de sua instância.

Personas e funções para Central de controle de serviços para provedores (legado)

Saiba mais sobre as funções, habilidades e tarefas das diferentes personas na aplicação Central de controle de serviços para provedores.

Visão geral

Uma função de persona é uma função pré-configurada na aplicação que é composta por várias funções granulares. As funções de persona são projetadas para corresponder aos cargos comuns para gerentes, analistas e proprietários de serviço em uma organização de TI. Se você quiser que seus usuários e grupos tenham mais acesso do que uma função permite, você poderá adicionar funções mais granulares a seus usuários e grupos. Se você quiser limitar o acesso de usuários e grupos específicos no nível da tarefa, poderá remover as funções granulares. Além disso, você pode criar funções personalizadas para atender às suas necessidades.

Personas e funções

Persona	Habilidades	Tarefas	Funções
Desenvolvedor de aplicações	• É um administrador ServiceNow certificado • É um desenvolvedor de aplicações ServiceNow certificado	• Cria registros de provedor • Cria e mantém Central de controle de serviços catálogos remotos • Cria e mantém produtores de registro associados	administrador

Personas e funções

Persona	Habilidades	Tarefas	Funções
		a catálogos remotos • Cria e mantém Flow Designer fluxos para determinar os processos de execução de solicitação • Publica Central de controle de serviços catálogos remotos na instância do cliente	
Administrador do sistema	É um administrador do sistema ServiceNow certificado	• Configura e valida a configuração Replicação de dados da instância • Conclui as Central de controle de serviços solicitações de registro • Aprova a configuração Replicação de dados da instância (IDR) • Auxilia o administrador do sistema do cliente a criar um registro de provedor	• administrador • ebonding_admin
Agente de atendimento ao cliente	Tem habilidades de agente de atendimento ao cliente	• Resolve perguntas e problemas do cliente • Envolve-se em operações de rede quando necessário	• itil • sn_nowebonding.requestor • sn_customerservice_agent • incident_read • problem_read • change_read

Tradução automática

Personas e funções para Central de controle de serviços (legado)

Saiba mais sobre as funções, habilidades e tarefas das diferentes personas na aplicação Central de controle de serviços.

Visão geral

Uma função de persona é uma função pré-configurada na aplicação que é composta por várias funções granulares. As funções de persona são projetadas para corresponder aos cargos comuns para gerentes, analistas e proprietários de serviço em uma organização de TI. Se você quiser que seus usuários e grupos tenham mais acesso do que uma função permite, você poderá adicionar funções mais granulares a seus usuários e grupos. Se você quiser limitar o acesso de usuários e grupos específicos no nível da tarefa, poderá remover as funções granulares. Além disso, você pode criar funções personalizadas para atender às suas necessidades.

Personas e funções

Persona	Habilidades	Tarefas	Funções
Administrador do sistema	É um administrador do sistema certificado ServiceNow	• Cria registros de provedor e conexão • Ativa o Replicação de dados da instância conjunto de replicação do consumidor • Instala as Central de controle de serviços aplicações • Publica os produtores de registro no catálogo de serviços	• administrador • ponte de serviço_admin
Solicitante da Central de controle de serviços	É um administrador de TI	• Responsável por alguma forma de serviço de TI que é total ou parcialmente suportado por um ou mais fornecedores externos • Solicita e monitora as solicitações de serviço feitas com o provedor externo de sua própria instância	• itil • sn_nowservice_bridge.solicitante

Tradução automática

Permitir que usuários autorizados acessem serviços no catálogo de produtos (legado)

O recurso Usuários autorizados permite que um provedor categorize os serviços por personas de usuário para que somente usuários autorizados possam acessar os itens do catálogo do provedor com a persona anexada. Também ajuda os clientes a definir os critérios de acesso em suas instâncias para que possam sincronizar com os serviços do provedor.

Quando um provedor e um cliente registram inicialmente a aplicação Central de controle de serviços, os contatos ativos na conta do cliente na instância ServiceNow do provedor são adicionados automaticamente à tabela Usuários autorizados e sincronizados com a instância ServiceNow do cliente.

Usando o recurso Usuários autorizados, você pode identificar os usuários específicos entre as instâncias do provedor e do cliente para gerenciar as solicitações do cliente para os serviços do provedor. Você pode atribuir personas aos usuários autorizados para que possa controlar o acesso a itens do catálogo remotos.

Para saber mais, consulte [Adicionar um novo usuário autorizado \(legado\)](#).

Tarefas remotas para atender às solicitações do cliente (legado)

Saiba como você, como provedor, pode resolver e executar várias tarefas do cliente, como incidentes, casos e solicitações de serviço, usando tarefas remotas. Também como cliente, você pode atribuir os incidentes a vários provedores para sua resolução.

Visão geral

As tarefas remotas permitem atribuir e sincronizar os dados da tarefa em instâncias separadas para que você possa atender rapidamente às solicitações de serviço do cliente. Alguns exemplos de solicitações do cliente são os seguintes:

1. Solicite ajuda para problemas que seus clientes estão enfrentando com seus serviços.
2. Solicitar mudanças de serviço nos serviços que seus clientes compraram.
3. Solicitação para atribuir as tarefas existentes a você para que você possa oferecer suporte aos problemas do cliente.

Como funciona uma tarefa remota

Como provedor, você precisa primeiro criar e publicar as definições de tarefa remota que seus clientes podem usar para criar uma tarefa remota. Você atribui essas definições a seus clientes, que podem ajustar os mapeamentos e as regras de dados de campo ou simplesmente ativar a definição. Seus clientes podem aplicar um gatilho na definição ou criar manualmente uma tarefa remota para você, o provedor, com base em uma definição ativa.

Para obter mais informações, consulte [Criar definições de tarefa remota em Central de controle de serviços para provedores \(legado\)](#).

O recurso de tarefa remota inclui uma tabela de tarefas remotas, que é uma extensão da tabela de tarefas no Now Platform. Com tarefas remotas, você pode habilitar a vinculação bidirecional de fluxos de trabalho entre várias ServiceNow instâncias.

Por exemplo, um incidente em uma instância do cliente deve ser atribuído à instância de um provedor como um caso. O registro de tarefa remota em cada instância facilita o fluxo bidirecional dos dados da tarefa entre o caso e o incidente.

Uso de campos de escolha remota para acessar diretamente itens do catálogo (legado)

Você pode permitir que seus clientes, em sua própria instância ServiceNow, leiam a lista de seleção de um campo de escolha remoto diretamente de sua instância (provedor) ServiceNow.

Visão geral

Os campos de escolha remota fornecem aos clientes acesso direto aos dados (do provedor) em tempo real enquanto eles enviam uma solicitação de serviço de produtor de registro remoto.

Ao usar campos de escolha remota, você tem as seguintes vantagens:

- Remove a necessidade de replicar dados básicos.
- Reduz o custo e a manutenção de integrações.

Você pode controlar os dados que seus clientes acessam definindo um campo de escolha remota. Para saber mais, consulte [Criar definições de escolha remota em Central de controle de serviços para provedores \(legado\)](#).

Transformar dados de tarefas remotas com um Transform Framework (legado)

Você pode integrar tarefas entre uma instância ServiceNow com a instância do seu cliente usando uma estrutura de transformação para transformar os dados da tarefa remota na aplicação Central de controle de serviços.

Visão geral

Como provedor, você pode usar uma estrutura de transformação para transformar seus dados de entrada e saída (como incidentes, casos e solicitações de serviço) das tarefas remotas entre sua instância ServiceNow e a instância do seu cliente. Para saber o que é uma tarefa remota, consulte [Tarefas remotas para atender às solicitações do cliente \(legado\)](#).

Ao usar a aplicação Central de controle de serviços, você e seu cliente trocam os dados de tarefas remotas por meio de tabelas, formulários e campos. O Transform Framework ajuda a converter os dados entre essas tabelas, formulários e campos para que você e seu cliente possam se comunicar facilmente enquanto resolvem incidentes, casos e solicitações de clientes.

Você pode usar dois tipos de transformação no Transform Framework para suas tarefas remotas:

1. **Simple:** você escolhe uma transformação simples em que usa os valores predefinidos dos campos de entrada e saída para suas tarefas remotas. Por exemplo, ao usar este tipo de transformação, você está convertendo o estado Aberto de um incidente na instância ServiceNow® do provedor para o estado Em andamento na instância ServiceNow® do cliente.
2. **Avançado:** você usa uma transformação avançada em que executa um script para determinar os valores dos dados de entrada e saída para suas tarefas remotas. Por exemplo, você usa este tipo de transformação ao converter um sys_id de entrada em um sys_id correlacionado para um campo de referência.

Para saber como criar uma transformação, consulte [Criar uma transformação em Central de controle de serviços para provedores \(legado\)](#).

Configurando Central de controle de serviços (legado)

Seja você um cliente ou um provedor, saiba como configurar Central de controle de serviços. Se você for um cliente, poderá criar e monitorar o status das solicitações de serviço em seu próprio ServiceNow Portal de serviços. Se você for um provedor, poderá atender a essas solicitações na sua instância ServiceNow.

Instalação e configuração de Central de controle de serviços para provedores (legado)

Como um provedor, você pode configurar a aplicação Central de controle de serviços para provedores (sn_nowebonding_pro).

Configure a aplicação Central de controle de serviços para provedores da seguinte forma:

1. No [Portal do Now Support](#), solicite a instalação do plug-in **Replicação de dados da instância**. Abra a solicitação de mudança que foi criada e adicione o seguinte aos comentários da solicitação de mudança **"Solicitação de instalação de IDR para uso com a Central de controle de serviços"**..
2. Instale a aplicação Central de controle de serviços para provedores. Para saber como, consulte [Instalar Central de controle de serviços para provedores \(legado\)](#).
3. Configure um novo registro de provedor e crie um conjunto de replicação do produtor para IDR. Para saber como, consulte [Configurar um registro de provedor e criar um conjunto de replicação do produtor em Central de controle de serviços para provedores \(legado\)](#).
4. Atribua funções para Central de controle de serviços para provedores. Para saber como, consulte [Atribuir funções para Central de controle de serviços para provedores \(legado\)](#).
5. Crie um registro de catálogo em Central de controle de serviços para vincular a um registro de catálogo remoto em ServiceNow Studio. Para saber mais, consulte [Criar um registro de catálogo remoto \(legado\)](#).
6. Crie catálogos remotos para automatizar a execução de tarefas para seus clientes. Para saber mais, consulte [Criação de catálogos remotos em Central de controle de serviços para provedores \(legado\)](#).
7. Crie definições de clone para preservar ou excluir Central de controle de serviços tabelas. Para saber mais, consulte [Como clonar instâncias com Central de controle de serviços \(legado\)](#).

Instalar Central de controle de serviços para provedores (legado)

Se você tiver uma função de administrador, poderá instalar a aplicação Central de controle de serviços para provedores (sn_nowebonding_pro). A aplicação inclui os dados de demonstração e as instalações relacionadas a ServiceNow® Store aplicações e plug-ins.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito para um produto ou aplicativo do ServiceNow](#).
- Certifique-se de que os seguintes plug-ins estejam ativados antes de ativar o plug-in Central de controle de serviços para provedores:

- com.glide.idr
- com.glideapp/user_criteria.scoped.api

i Nota: Para ativar o plug-in Replicação de dados da instância (IDR), faça uma solicitação à equipe ServiceNow® usando o portal Now Support. Para obter mais informações, consulte [Solicitar uma assinatura de Replicação de dados de instância \(IDR\)](#).

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

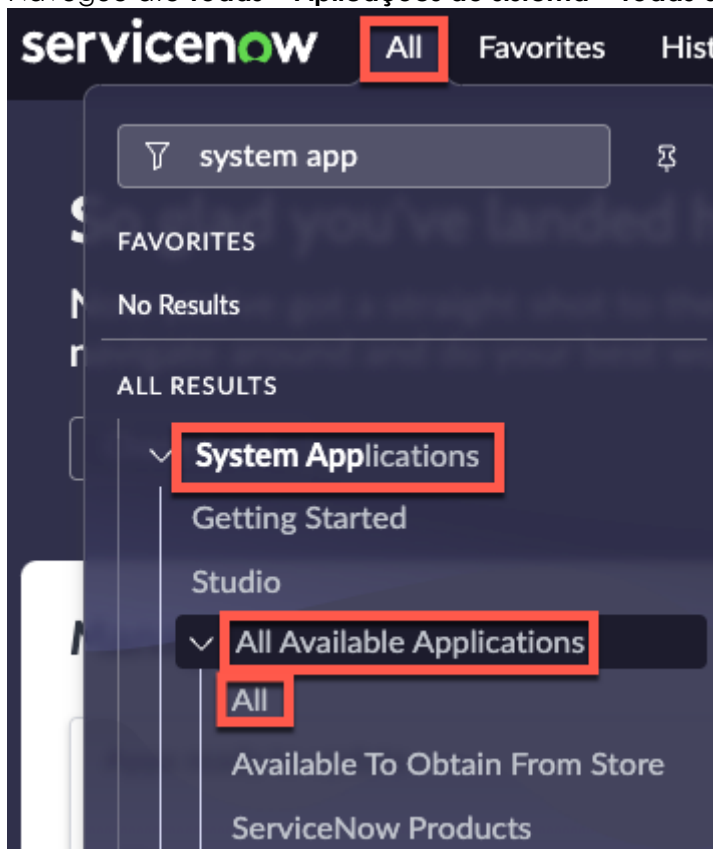
Os itens a seguir são instalados com a aplicação Central de controle de serviços para provedores:

- Plug-ins
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações sobre os componentes instalados com esta aplicação, consulte [Componentes instalados com Central de controle de serviços para provedores \(legado\)](#).

Procedimento

1. Navegue até **Todas > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todas**.



2. Encontre o Central de controle de serviços para a aplicação Provedores (sn_nowebonding_pro) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

Esta listagem indica, para cada plug-in e aplicação dependente, se eles estão sendo instalados, já estão instalados ou devem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-lo antes de instalar Central de controle de serviços para provedores.

4. Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração contêm os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste. Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Configurar um registro de provedor e criar um conjunto de replicação do produtor em Central de controle de serviços para provedores (legado)

Configure um novo registro de provedor para estabelecer um identificador exclusivo para a aplicação Central de controle de serviços para provedores (sn_nowebonding_pro).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de configuração única é concluída a partir da sua instância ServiceNow.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Central de controle de serviços > Provedor > Configurar fornecedor**.

2. Insira o nome do provedor seguindo estas diretrizes:

- O Now Platform usa este nome para gerar e configurar um Replicação de dados da instância (IDR) conjunto de replicação do produtor.
- Este nome deve atender aos requisitos de nomenclatura IDR, que permitem somente caracteres alfanuméricos e hifens. Nomes que incluem espaços ou caracteres especiais resultam em erro.

3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

4. Clique em **Criar conjunto de replicação**.

i Nota: Você também pode criar um conjunto de replicação posteriormente, depois de definir os catálogos e estar pronto para integração com outra instância.

- O Now Platform gera um conjunto de replicação com o mesmo nome do registro do provedor.
- O **status de entrada e o status de saída** mudam para Em rascunho.
- A mensagem a seguir aparece na parte superior do formulário: **Conjunto de replicação criado. Certifique-se de ativar para iniciar a replicação..**

5. Navegar até **Todos > Replicação de dados da instância > Conjuntos de replicação do produtor**.
6. Localize e selecione o registro do provedor que você criou.
7. Verifique as configurações de registro:
 - Verifique se o ID do produtor é exclusivo.
 - Marque a caixa de seleção **Bidirecional**.
 - Marque a caixa de seleção **Discreto**.
8. Clique em **Ativar**.
 Confirme se os campos Status de **entrada e Status de saída** estão definidos como Replicação ativa.

Atribuir funções para Central de controle de serviços para provedores (legado)

Atribua funções para controlar as ações que estão disponíveis para cada usuário. Em Central de controle de serviços para Provedores (sn_nowebonding_pro), você atribui funções por grupo em vez de por usuário individual. Quando as descrições de trabalho dos usuários mudam, suas funções são atualizadas automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Administração de usuários > Grupos**.
2. Clique no grupo ao qual você deseja atribuir a função.
3. Na lista relacionada Funções, clique em **Editar**.
4. Adicione as funções ao grupo.
5. Clique em **Salvar**.

Criação de catálogos remotos em Central de controle de serviços para provedores (legado)

Como um provedor, você pode usar Central de controle de serviços para que os provedores criem catálogos remotos para automatizar a execução de tarefas para seus clientes.

Criação e publicação de catálogo remoto

Como desenvolvedor de aplicações do provedor, você pode criar um catálogo remoto que contém os serviços para seus clientes qualificados. Depois de criar um catálogo remoto, um administrador no site do cliente publica o catálogo remoto na instância de produção, assim como faria com qualquer item do catálogo.

Por exemplo, digamos que você tenha várias ofertas de produtos de SD-WAN: ouro, prata e bronze. Seu catálogo remoto contém 20 serviços associados aos produtos SD WAN.

- A oferta de produtos Gold permite que seu cliente tenha direitos a todos os 20 serviços.
- A oferta de produto Prata permite que seu cliente tenha direitos para 15 dos 20 serviços.
- A oferta de produtos da categoria "Bronze" permite que o cliente tenha direitos para apenas 10 dos 20 serviços.

Você pode empacotar todos os 20 desses serviços em um único catálogo. Os clientes de cada oferta de produto têm apenas os direitos aos serviços aos quais sua oferta de produto os atribui.

Processo de criação de catálogo

O processo para que os provedores criem um catálogo remoto é o seguinte:

- 1. Crie um registro de catálogo. Consulte [Criar um registro de catálogo remoto \(legado\)](#).
- 2. Crie um produtor de registro remoto em um catálogo remoto. Consulte [Criar produtores de registro remoto em um catálogo remoto em Central de controle de serviços para provedores \(legado\)](#).
- 3. Crie variáveis para produtores de registros remotos. Consulte [Criar variáveis para produtores de registros remotos em Central de controle de serviços para provedores \(legado\)](#).
- 4. Associe fluxos aos produtores de registro.

Criar um registro de catálogo remoto (legado)

Crie um registro de catálogo em Central de controle de serviços para provedores. Ao criar este registro, você cria um link para um registro de catálogo remoto no ServiceNow Studio. Ele atua como um contêiner para os produtores de registro que você criou e mantém nessa aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de criar um registro de catálogo em Central de controle de serviços para provedores, você deve criar um registro de provedor. Para obter mais informações, consulte [Configurar um registro de provedor e criar um conjunto de replicação do produtor em Central de controle de serviços para provedores \(legado\)](#).

No lado superior direito do formulário, verifique se o escopo da aplicação está definido como Global.

Procedimento

- 1. Navegar até **Todos > Central de controle de serviços > Provedor > Catálogo remoto**.
- 2. Clique em **Nova**.
- 3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Catálogo remoto

Campo	Descrição
Nome	Nome que você escolhe para o catálogo.
Provedor	Registro do provedor associado a este catálogo.

- 4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**. O campo **Catálogo remoto** é preenchido automaticamente com o nome do catálogo.

Produtores de registros remotos em Central de controle de serviços (legado)

Produtores de registros remotos em Central de controle de serviços para provedores são as solicitações de serviço publicadas em instâncias do cliente. Eles permitem que o cliente solicite serviços do provedor por meio do catálogo de serviços de TI.

Visão geral dos produtores de registro

Os produtores de registro remoto contêm as variáveis que determinam as informações que um cliente pode ou deve fornecer para enviar uma solicitação. Quando um produtor de registro remoto é enviado do catálogo de serviços de TI do cliente, ele gera um registro de solicitação do provedor na instância do provedor e aciona uma tarefa de execução Criar caso, Criar incidente ou Criar solicitação de mudança.

Conforme a tarefa passa pelo fluxo de execução na instância do provedor, as atualizações ficam visíveis nas ServiceNow instâncias do provedor e do cliente.

A tabela do produtor de registro remoto é uma extensão da tabela `sc_cat_item_producer` e usa a tabela `sn_nowebonding_remote_request`.

O exemplo a seguir mostra um formulário de exemplo que você usa ao criar o registro de um produtor remoto.

Produtor de registro remoto

Produtor de registro remoto

Remote Record Producer
Create Case with Customer Care (Provider view)

This record is in the eBonding Provider application, but Telco Service Management is the current application. To edit this record click here.

Name: Create Case with Customer Care
Application: eBonding Provider
Table name: Provider Request (sn_nowebonding_remote_request)
State: Published
Active: ☒
Expand help for all questions: ☐

What will it contain: Template Accessibility

Categories must be part of provider's eBonding application scope

Category: Catalogs

If you want users to be able to search for this Item, add it to a Category

Related Links
Item Diagnostic
View Service Definition

Variables New Search Order Search

Catalog Item = Create Case with Customer Care

	Name	Active	Type	Question	Updated	Mandatory	Order
☐	short_description	true	Single Line Text	Please Describe your issue	2020-04-19 18:07:02	true	100
☐	urgency	true	Select Box	Urgency	2020-04-19 18:07:02	true	200
☐	description	true	Multi Line Text	Detailed Description	2020-04-19 18:06:15	false	300

Actions on selected rows...

Criar produtores de registro remoto em um catálogo remoto em Central de controle de serviços para provedores (legado)

Crie produtores de registro remoto como parte da criação de um catálogo remoto em Central de controle de serviços para provedores.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo do catálogo esteja definido como Global.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Central de controle de serviços > Provedor > Produtores de registros remotos**.
2. Clique em **Nova**.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Novo registro do Produtor de registro remoto

Campo	Descrição
Nome	Nome do produtor de registro remoto.
Aplicação	Aplicação que é definida do produtor de registro.
Estado	Status do produtor de registro. A ação de IU é compatível com os seguintes estados: Rascunho O formulário está pronto com todas as informações e você o salva. Publicado O formulário foi publicado. Publicação O formulário ainda não recebeu mais informações.
Nome da tabela	O nome da tabela é Solicitação do provedor.
Catálogo remoto	Nome do catálogo remoto que você cria.
Fluxo	Opção que você pode escolher para criar um dos fluxos fornecidos na tabela Solicitação do provedor ou para criar seu próprio fluxo, se necessário.
Ativo	Opção para ativar o produtor de registro remoto, o que também faz com que ele apareça no catálogo de serviços.
Expandir a ajuda para todas as perguntas	Informações de ajuda que você pode expandir para todas as perguntas ao carregar a página.
Persona	Persona do catálogo que você deseja atribuir a este produtor de registro.  Nota: Somente personas do catálogo associadas a Produtores de registros remotos são sincronizadas com a instância do consumidor.
Descrição resumida	Descrição resumida do produtor de registro.
Descrição	Descrição detalhada do produtor de registro.

4. Clique em **Enviar**.

Criar variáveis para produtores de registros remotos em Central de controle de serviços para provedores (legado)

Crie as variáveis para um produtor de registro remoto em Central de controle de serviços para a aplicação Provedores.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Central de controle de serviços > Provedor > Produtores de registros remotos**.
2. Clique em um produtor de registro para o qual você deseja criar variáveis.
3. Clique em **Novo** ao lado de **Variáveis**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Novo registro de variável

Campo	Descrição
Mapear para campo	Variável mapeada para um campo específico na tabela do produtor de registro.
Tipo	Os tipos de variáveis compatíveis são os seguintes: ◦ Pausa ◦ Caixa de seleção ◦ Final do contêiner ◦ Divisão do contêiner ◦ Início do Contêiner ◦ Data ◦ Data/Hora ◦ Duração ◦ E-mail ◦ HTML ◦ Endereço IP ◦ Rótulo ◦ Mascarado ◦ Texto de várias linhas ◦ Múltipla Escolha ◦ Escala Numérica ◦ Solicitado para ◦ Rótulo de Rich Text ◦ Selecionar Caixa ◦ Texto de Linha Única

Campo	Descrição
	◦ URL ◦ Texto de linha única larga ◦ Sim/Não. i Nota: O tipo de variável Anexo não é compatível. Se você usar variáveis incompatíveis, Central de controle de serviços pode não integrar os dados no formato correto.
Item do catálogo	Item do catálogo que usa a variável.
Aplicação	Campo que indica quais aplicações podem usar esta variável.
Obrigatório	Opção para tornar a variável obrigatória como parte do processo de pedido. i Nota: Este comportamento é aplicável somente em um carregamento de página. Você pode alterá-lo usando APIs de cliente.
Ativo	Opção para ativar o produtor de registro.
Ordem	Ordem de posicionamento da variável na página do item do catálogo. Você organiza as variáveis de cima para baixo e do menor para o maior valor de pedido. Por exemplo, uma variável com um valor de ordem de 1 é colocada à frente de outras variáveis com valores de ordem superior.
Pergunta	Pergunta que você pode fazer aos usuários que estão solicitando o item do catálogo para obter informações relacionadas.
Nome	Nome para identificar a pergunta. i Nota: Se este campo estiver vazio, seu valor será preenchido automaticamente com base no campo Pergunta para todos os tipos de variáveis, exceto Quebra, Divisão de contêiner e Término do contêiner.
Dica da ferramenta	Texto de dica de ferramenta a ser exibido quando os usuários apontarem para a variável. Insira uma breve anotação para descrever a finalidade da pergunta.
Texto de exemplo	Dica do campo de pergunta que aparece antes que um usuário insira um valor.

Campo	Descrição
	Você pode usar uma dica para as seguintes variáveis: ◦ Endereço IP ◦ E-mail ◦ URL ◦ Texto de linha única ◦ Texto de linha única larga ◦ Texto de várias linhas ◦ Data ◦ Data/Hora
Especificação de tipo	Valores específicos para o tipo de variáveis. Você pode fornecer os valores para os seguintes tipos de variáveis: ◦ Escolha remota dependente de- - A lista de opções disponíveis no menu suspenso depende diretamente das variáveis definidas no produtor de registro remoto com o status "Ativo". - Algumas das opções são: ▪ Nenhum(a) ▪ Selecionar categoria ▪ Selecionar empresa ▪ Selecionar subcategoria ◦ Campo dependente de escolha remota-De acordo com a seleção no campo Dependente de escolha remota, você fornecerá o valor aqui. i Nota: Quando você habilita os campos de dependência de escolha remota, isso ajuda o cliente a selecionar rapidamente a solicitação do catálogo com detalhes mais precisos ao preencher o formulário de solicitação do produto.

5. Clique em **Enviar**

Repita as etapas acima para criar variáveis adicionais para o mesmo produtor de registro remoto.

Criando direitos em Central de controle de serviços para provedores (legado)

Você pode usar Central de controle de serviços para direitos de provedores para criar um catálogo remoto que contém os serviços para várias linhas de produtos diferentes.

Visão geral

Os direitos garantem que seus clientes tenham acesso somente aos produtores de registro associados ao serviço que compraram. Aqui estão algumas maneiras como os direitos são criados:

- Ao criar um produtor de registro, você associa os critérios do cliente ao produtor de registro remoto.
- Ao usar os critérios configuráveis do cliente associados ao produtor de registro, Central de controle de serviços gera automaticamente os registros de direito que são replicados para instâncias de clientes qualificadas.

Benefícios

Seus clientes podem ver e solicitar os produtores de registro associados aos produtos que compraram. Um trabalho agendado é executado todas as noites e atualiza os direitos, com base nas mudanças que você fez nos produtores de registro.

Você pode criar direitos Central de controle de serviços das seguintes maneiras:

- Adicione um registro à tabela Produtos vendidos.
- Defina os critérios do cliente no Produtor de registro remoto usando a tabela Produtos vendidos.
- Registre um novo cliente em Central de controle de serviços.
- Clique no link relacionado Atualizar direitos no registro do cliente ou no registro do provedor.

i Nota: Os clientes que não têm direito a uma solicitação de serviço não podem enviar essa solicitação de serviço do catálogo de serviços. No entanto, esses clientes podem instalar e exibir o produtor de registro para esse direito em sua instância ServiceNow.

Example: Direitos para catálogos

Você tem 20 serviços associados a produtos SD-WAN e várias ofertas de produtos pagos de SDWAN:

- SD WAN Gold
- SD WAN prata
- SD WAN de bronze

Esses produtos têm diferentes níveis de acesso:

- O produto SD-WAN Gold permite que o cliente acesse todos os 20 serviços.
- O produto SD-WAN Silver permite que o cliente acesse apenas 15 dos 20 serviços.
- O produto SD-WAN do tipo "Bronze" permite que o cliente acesse apenas 10 dos 20 serviços.

Você pode empacotar todos os 20 desses serviços em um catálogo. A filtragem de direitos garante que os clientes tenham acesso somente aos serviços aos quais têm direito, com base no produto adquirido.

Criar definições de tarefa remota em Central de controle de serviços para provedores (legado)

Como um provedor, crie definições de tarefa remota que acionam a atribuição de uma tarefa remota.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Central de controle de serviços > Provedor > Definições de tarefa remota**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Definição de tarefa remota

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de definição de tarefa remota.
Tabela do provedor	Qualquer tabela de tarefas selecionada na lista. Por exemplo, você pode escolher uma tabela de casos ou uma tabela de incidentes.
Tabela de clientes	Qualquer tabela de tarefas selecionada na lista. Por exemplo, você pode escolher uma tabela de casos ou uma tabela de incidentes.
Provedor	Nome do provedor. O nome é atribuído automaticamente.
Sincronização de anexo	Instância remota do primário da tarefa remota. O padrão é que a caixa de seleção esteja marcada.
Descrição resumida	Informações resumidas sobre esta definição de tarefa remota.
Descrição	Informações mais detalhadas sobre esta definição de tarefa remota.

4. Clique em **Enviar**.
5. Abra este novo registro de definição de tarefa remota.
6. Na guia relacionada **Campos de entrada**, clique em **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.
Os campos de entrada permitem que você receba dados da instância do cliente quando uma tarefa remota é criada ou atualizada.

Formulário de campo de entrada

Campo	Descrição
Rótulo do campo	Rótulo de campo que aparece no formulário de tarefa remota.
Nome do campo	Nome do campo usado no fluxo de tarefa remota e no script.
Comprimento máximo	Tamanho máximo do nome do campo de origem.
Sincronizar quando	Valor de campo que permite gerenciar quando um campo de destino no registro primário da tarefa remota é atualizado diretamente pelo campo de origem de entrada. Inserir Atualiza o campo de destino no registro primário da tarefa remota somente quando a tarefa remota é inserida inicialmente. Inserir ou atualizar Atualiza o campo de destino no registro primário da tarefa remota sempre que a tarefa remota é atualizada. Nunca O campo de entrada nunca atualiza um campo de destino diretamente no registro primário da tarefa remota. Por exemplo, você pode usar este campo para mapeamento de estado em que um fluxo é usado para converter o valor de entrada antes de atualizar o campo de destino. Nota: Se você definir o valor do campo de Sincronizar quando como Inserir ou Inserir ou Atualizar, o Mapeamento de destino estará disponível. Quando você define o valor do campo como Nunca, o mapeamento de destino não aparece.
Tabela de origem (somente leitura)	Tabela que você seleciona no campo Tabela do cliente ao criar as definições de tarefa remota.

Campo	Descrição
Campo de origem	Campo da tabela de origem que é enviado para outra instância ServiceNow. Os campos de origem permitem referência com pontos para dados em tabelas relacionadas , o que é útil quando os dados de referência não estão disponíveis entre instâncias ServiceNow. Por exemplo, você pode criar vários mapeamentos de entrada para incidentes de mudança (ICs) para incluir o nome, a classe, o endereço IP e a etiqueta do ativo.

8. Clique em **Enviar**.

9. Na guia relacionada **Campos de saída**, clique em **Novo**.

10. No formulário, preencha os campos.

Os campos de saída permitem que você envie dados para a instância do cliente quando uma tarefa remota é criada ou atualizada.

Formulário de campo de saída

Campo	Descrição
Rótulo do campo	Nome do rótulo do campo que aparece no formulário de tarefa remota.
Nome do campo	Nome do campo usado no fluxo de tarefa remota e no script.
Comprimento máximo	Tamanho máximo do nome do campo.
Sincronizar quando sugestão	Valor de campo que permite que você (o provedor) sugira ao cliente quando um campo de destino no registro primário da tarefa remota deve ser atualizado diretamente pelo campo de origem de entrada. O cliente pode mudar essa configuração antes de ativar a definição. Inserir Atualiza o campo de destino no registro primário da tarefa remota somente quando a tarefa remota é inserida inicialmente. Inserir ou atualizar Atualiza o campo de destino no registro primário da tarefa remota sempre que a tarefa remota é atualizada. Nunca O campo de entrada nunca atualiza um campo de destino diretamente no registro

Campo	Descrição
	primário da tarefa remota. Por exemplo, use este campo para mapeamento de estado em que um fluxo é usado para converter o valor de entrada antes de atualizar o campo de destino. i Nota: Se você definir o valor do campo Sincronizar quando como Inserir ou Inserir ou Atualizar, o mapeamento de destino estará disponível. Quando você define o valor do campo como Nunca, o mapeamento de destino não aparece.
Tabela de origem (somente leitura)	Tabela que é preenchida automaticamente a partir do campo da tabela Provedor ao criar as definições de tarefa remota.
Campo de origem	Campo da tabela de origem que é enviado para outra instância ServiceNow. Os campos de origem permitem referência com pontos para dados em tabelas relacionadas, o que é útil quando os dados de referência não estão disponíveis entre instâncias ServiceNow. Por exemplo, você pode criar vários mapeamentos de entrada para incidentes de mudança (ICs) para incluir o nome, a classe, o endereço IP e a etiqueta do ativo.

11. Clique em **Enviar**.

12. Na guia relacionada **Crêterios do cliente**, clique em **Novo**.

13. No formulário, preencha os campos.

Os critérios do cliente permitem que você gerencie quais clientes podem usar essas definições de tarefa remota.

Formulário de critérios do cliente

Campo	Descrição
Crêterios do cliente remoto	Conta do cliente à qual você deseja que essas definições de tarefa remota sejam atribuídas.
Definição de tarefa remota	Nome deste registro de definição de tarefa remota. Este nome é preenchido automaticamente.

14. Clique em **Publicar**.

Se você não precisar mais de uma definição de tarefa remota e quiser desativá-la, clique em **Arquivar**. Se você quiser editar uma definição de tarefa remota, clique em **Editar**.

i Nota: Não exclua nenhuma tarefa remota existente. Quando uma tarefa remota é excluída, tarefas primárias duplicadas são criadas.

Resultados

Um registro de definição de tarefa remota é criado em sua instância. Este registro também está sincronizado com a instância do seu cliente e agora está com ativação pendente na instância do seu cliente.

i Nota: As variáveis de tarefa remota são as variáveis de dados para os campos de entrada que são exibidos e acessados nas tarefas remotas. As variáveis são criadas automaticamente quando você publica essas definições.

Criar uma tarefa remota usando Flow Designer como um provedor em Central de controle de serviços para provedores (legado)

Como provedor, crie tarefas remotas proativamente para seus clientes usando Flow Designer.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Flow Designer**.
2. No cabeçalho principal da página principal do Flow Designer, selecione **Novo > Fluxo**.
3. Na janela de propriedades de fluxo, preencha os campos a seguir.

Campos de propriedades de fluxo

Campo	Ação
Nome do fluxo	Insira o nome do seu fluxo
Descrição	Descrição do seu fluxo
Aplicação	Global
Domínio	Global
Proteção	Nenhum(a)
Executar como	Usuário do Sistema

4. Na seção GATILHO, selecione **Adicionar um gatilho**.
5. Na seção Gatilho, preencha os campos a seguir e clique em **Concluído**.

Campos de seção de gatilho

Campo	Valor
Gatilho	Criado ou atualizado
Tabela	Nome da tabela que você deseja criar para o cliente. Por exemplo, um caso [sn_customerservice_case].

Campo	Valor
Condição	Detalhes do filtro. Por exemplo, <code>Conta é nome-do-cliente</code> .
Executar gatilho	Para cada atualização

i Nota: Para campos de opção avançada, não altere nenhum valor.

6. Na seção AÇÕES, selecione **Adicionar uma ação, Lógica de fluxo ou Subfluxo**.

7. Clicar **Ação > ServiceNow Core > Criar registro**.

8. Preencha os seguintes campos.

Novos campos de registro

Campo	Valor
Tabela	Tarefa remota [sn_nowebonding_remote_task]
Campos	Adicione os seguintes valores de campo: ◦ Conta > Gatilho - Registro criado ou atualizado > Registro de Caso > Conta ◦ Definição de tarefa remota ◦ Primário > Gatilho - Registro criado ou atualizado > Registro de Caso
Executar gatilho	Para cada atualização

9. Selecione **Concluído** e clique em **Salvar**.

Resultados

Uma tarefa remota é criada em sua instância (do provedor) ServiceNow e é sincronizada na instância ServiceNow do cliente.

Criar definições de escolha remota em Central de controle de serviços para provedores (legado)

Como um provedor, defina os campos de escolha remota que podem disponibilizar a lista de seleção de um campo de referência de catálogo para seus clientes em Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter gerado uma conta de serviço. Para saber mais, consulte [Criar um registro de provedor na instância do cliente \(legado\)](#).

Função necessária para criar definições de escolha remota: security_admin

Função necessária para criar campos de Escolha remota: administrador

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Eleve sua função para security_admin.

2. Navegar até **Central de controle de serviços > Provedor > Definições de escolha remota**.

3. Clique em **Nova**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Definições de escolha remota

Campo	Descrição
Tabela	Nome da tabela que está disponível para os clientes consultarem enquanto selecionam um item do catálogo no portal de serviços.
Nome	Nome atribuído automaticamente que pode ser alterado quando o cliente seleciona a tabela.
GlideRecordSecure	Quando esta opção é selecionada, todas as consultas desta tabela seguem as restrições da lista de controle de acesso (ACL). Quando esta opção não está selecionada, as consultas para esta tabela ignoram todas as restrições de ACL e as condições do qualificador de referência são necessárias em cada variável de escolha remota em relação a esta tabela para limitar o acesso aos dados.
AccountSecure	Quando esta opção é selecionada, todas as consultas desta tabela limitam os resultados que se baseiam no campo Empresa da conta de serviço de consulta e no campo Empresa ou Conta da tabela. Este sinalizador está disponível somente nas tabelas com referências à empresa ou conta em que o campo é chamado de account, u_account, company ou u_company.
Descrição resumida	Informações adicionais sobre a tabela.
Filtrar	Condições de filtro que definem as condições de base na tabela. i Nota: Os desenvolvedores devem usar este filtro ao criar campos de escolha remota.

5. Clique em **Salvar**.
6. Navegar até **Central de controle de serviços > Produtores de registros remotos**.
7. Selecione um produtor de registro remoto e clique em **Editar**.
8. Na lista relacionada Variáveis de escolha remota, clique em **Novo**.
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário Variável de escolha remota

Campo	Descrição
Mapear para campo	Opção que você pode manter selecionada para mostrar o valor do campo.
Campo	Campo de referência. Por exemplo, o campo Item de configuração da tabela.
Tabela do produtor de registro	Tabela selecionada automaticamente que aparece quando você seleciona o campo. Esta tabela pode ser selecionada manualmente se não estiver mapeada para um campo.
Tipo	Tipo de referência.
Escolha remota habilitada	Opção que você pode selecionar para uma escolha remota.
Item do catálogo	Nome do produtor de registro remoto.
Pergunta	Perguntas que aparecem em um registro de catálogo no portal de atendimento ao cliente.
Especificações de Tipo	◦ Referência de escolha remota que inclui a definição de escolha remota que você usa para consultas de clientes para esta variável. ◦ Campo de exibição de escolha remota que inclui o valor de dados primários que aparece para seus clientes nos resultados de consulta. ◦ Campo de informações adicionais de escolha remota que inclui o valor de dados secundários que aparece para seus clientes nos resultados de consulta. ◦ Condição do qualificador de referência que inclui as opções de filtro que você define para limitar os dados retornados pela definição.

10. Clique em **Enviar**.**Resultados**

Uma definição de escolha remota com as variáveis configuradas é criada.

Criar uma transformação em Central de controle de serviços para provedores (legado)

Como um provedor, crie uma transformação na aplicação Central de controle de serviços para provedores para que você possa integrar tarefas entre uma instância ServiceNow com a instância do seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Central de controle de serviços > Provedor > Transformações**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de transformação

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para o registro de transformação.
Conta	Nome do cliente para o qual esta transformação é aplicável.
Tipo	Simple: usado quando o campo tem uma lista de seleção conhecida e estável em cada instância. Uma lista relacionada de linhas de transformação é criada para corresponder aos valores de entrada e saída. Avançado: usado para critérios complexos que exigem um script para determinar o novo valor.
Entrada	Opção que habilita uma transformação de entrada para esta transformação.
Saída	Opção que habilita uma transformação de saída para esta transformação.
Tabela do provedor	Opção que designa a tabela de tarefas do provedor. Por exemplo, Caso.
Campo do provedor	Opção que designa o campo do provedor. Por exemplo, Estado.
Tabela de clientes	Opção que designa a tabela de tarefas do cliente. Por exemplo, incidente.
Campo do cliente	Opção que designa o campo do cliente. Por exemplo, Estado .

4. Clique em **Salvar**.
5. Selecione **Simple** ou **Avançado**.
Se você selecionou Simple, vá para a etapa 5a a seguir. Se você selecionou Avançado, vá para a etapa 5b a seguir.

- a. i. Se você selecionou **Simples**, clique em **Novo** na lista relacionada Linhas de transformação e preencha os campos no formulário.

Formulário de linhas de transformação

Campo	Descrição
Rótulo do provedor	Opção que designa o rótulo de escolha do provedor. Por exemplo, Abrir.
Valor do provedor	Opção que designa o valor de escolha do provedor. Por exemplo, 10.
Rótulo do cliente	Opção que designa o rótulo de escolha do cliente. Por exemplo, Andamento.
Valor do cliente	Opção que designa o valor de escolha do cliente. Por exemplo, 2.

- ii. Clique em **Enviar**.

- b. i. Se você selecionou **Avançado**, use um script para definir os rótulos e valores de saída e de entrada, conforme mostrado no exemplo a seguir:

```
output.value=input.value;
output.label=input.label;

var ci=new GlideRecord('cmdb_ci');

if(direction=='inbound'){
    if(ci.get('correlation_id',input.value)){
        output.value=ci.sys_id+";
        output.label=ci.getDisplayValue();
    }
}
if (direction=='outbound'){
    if(ci.get(input.value)){
        if(ci.correlation_id){
            output.value=ci.correlation_id+";
            output.label=input.label;
        }
    }
}
```

- ii. Clique em **Enviar**.

6. No formulário de transformação, clique em **Ativar**.

Resultados

Um registro de transformação é criado em sua instância ServiceNow®. Os campos de entrada ou de saída de qualquer tarefa remota que correspondam a uma transformação os usarão automaticamente. Para saber mais, consulte [Criar definições de tarefa remota em Central de controle de serviços para provedores \(legado\)](#).

Instalação e configuração de Central de controle de serviços em instâncias do cliente (legado)

Como cliente, você pode configurar a aplicação Central de controle de serviços (sn_nowebonding) em sua própria instância.

Você pode configurar a aplicação Central de controle de serviços da seguinte forma:

1. No [Portal do Now Support](#), solicite a instalação do plug-in **Replicação de dados da instância** com o item do catálogo **Ativar plug-in**.
2. Preencha o formulário Ativar plug-in.
 - a. Insira o nome da sua instância Central de controle de serviços.
 - b. Marque a caixa "O plug-in que estou procurando não está listado" (mesmo que você veja a Replicação de dados da instância na lista).
 - c. Insira "Replicação de dados da instância" no campo Nome do plug-in.

Ativar formulário de plug-in para clientes na aplicação Central de controle de serviços

Activate Plugin ★

Use this form to request activation of a plugin. ServiceNow administrators can activate the plugins that are listed in Product Documentation.

Use this catalog to request activation of a Plugin. Please ensure you are requesting a plugin and not a Store Application.

Estimated Time to Complete: Upto 2 Days

Your ServiceNow Administrator can activate most plugins within an instance as listed on the [Plugin Product Documentation](#).

1. Each activation is separate, please submit only 1 plugin per request.
2. Plugin activation scheduling:
 - All requests require at least 2 business days for processing.
 - If you need the plugin sooner than the 48-hour timeframe, please update the record with your request. After your plugin request has been approved, you can modify the planned start date to the next available time by clicking the Reschedule button at the top of the record.
 - If there is a ServiceNow Change freeze in effect, THE PLUGIN ACTIVATION MAY BE DELAYED.
3. Store Apps are available [here](#). For assistance with installing Store Apps, please reach out to Technical Support by opening a case.

*What is your target instance

☒ Plugin I'm looking for is not listed

*Please specify the name of Plugin ?

Please ensure you are requesting a plugin and not a store application. Please only enter a single plugin name and/or ID in the text field. ✕

Instance Data Replication

Select Maintenance Date and Time

Only available time slots are shown. Your preferred slot may be unavailable due to other scheduled changes or general maintenance.

3. Abra a solicitação de mudança que foi criada e adicione o seguinte aos comentários da solicitação de mudança **"Solicitação de instalação de IDR para uso com a Central de controle de serviços"**..
4. Instale o aplicativo Central de controle de serviços. Para saber como, consulte [Instalar Central de controle de serviços \(legado\)](#).

5. Atribua funções a grupos na aplicação Central de controle de serviços. Para saber como, consulte [Atribuir funções a grupos para Central de controle de serviços \(legado\)](#).
6. Crie definições de clone para preservar ou excluir Central de controle de serviços tabelas. Para saber mais, consulte [Como clonar instâncias com Central de controle de serviços \(legado\)](#).

Instalar Central de controle de serviços (legado)

Se você tiver uma função de administrador, poderá instalar a aplicação Central de controle de serviços (sn_nowebonding). A aplicação inclui dados de demonstração e instalações relacionadas a ServiceNow® Store aplicações e plug-ins.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito para um produto ou aplicativo do ServiceNow](#).
 - Certifique-se de que os seguintes plug-ins estejam ativados antes de ativar o plug-in da aplicação Central de controle de serviços :
 - com.sn_cs_sm_request
 - com.glide.idr
- i Nota:** Para ativar o plug-in Replicação de dados da instância (IDR), faça uma solicitação à equipe ServiceNow® usando o portal Now Support. Para obter mais informações, consulte [Solicitar uma assinatura de Replicação de dados de instância \(IDR\)](#).

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

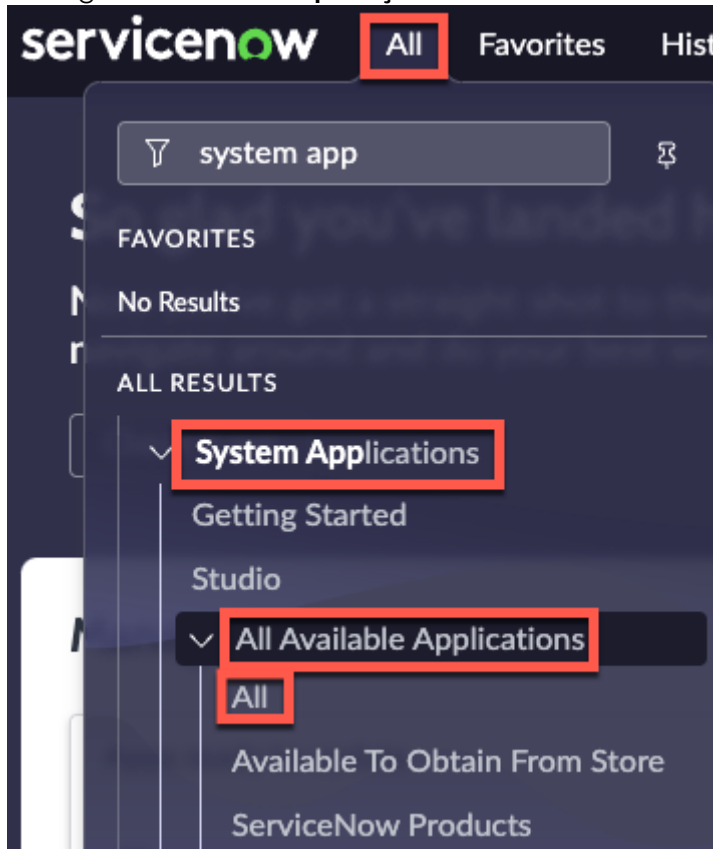
Os itens a seguir são instalados com o Central de controle de serviços:

- Plug-ins
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações sobre os componentes instalados com esta aplicação, consulte [Componentes instalados com Central de controle de serviços \(legado\)](#).

Procedimento

1. Navegue até **Todas > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todas**.



2. Encontre a aplicação Central de controle de serviços (sn_nowebonding) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

Esta listagem indica, para cada plug-in e aplicação dependente, se eles estão sendo instalados, já estão instalados ou devem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-lo antes de instalar o Central de controle de serviços nas instâncias do cliente.

4. Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Atribuir funções a grupos para Central de controle de serviços (legado)

Atribua funções para controlar as ações que estão disponíveis para cada usuário. Na aplicação Central de controle de serviços (sn_nowebonding), você atribui funções por grupo em vez de por usuário individual para que, quando as descrições de trabalho dos usuários mudarem, suas funções sejam atualizadas automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Administração de usuários > Grupos**.
2. Clique no grupo ao qual você deseja atribuir a função.
3. Na lista relacionada Funções, clique em **Editar**.
4. Adicione as funções desejadas ao grupo.
5. Clique em **Salvar**.

Adicionar um novo usuário autorizado (legado)

Como cliente, adicione novos usuários autorizados para controlar o acesso aos itens do catálogo que são atribuídos a você pelo seu provedor.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que seu provedor tenha atribuído personas de catálogo a você. Para aprender mais, consulte [Criar um registro de catálogo remoto \(legado\)](#) e [Criar produtores de registro remoto em um catálogo remoto em Central de controle de serviços para provedores \(legado\)](#).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Central de controle de serviços > Cliente > Provedor de serviço**.
2. Selecione a guia relacionada **Personas do catálogo** e verifique se você tem personas atribuídas do seu provedor.
3. Na guia relacionada **Usuários autorizados**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Usuário autorizado

Campo	Descrição
Usuário do cliente	Nome do usuário. Você pode selecionar o nome na lista de usuários.
Provedor de serviço	Nome do provedor de serviço. Este campo é preenchido automaticamente.

Campo	Descrição
Persona	Persona que você deseja adicionar ao usuário.

5. Clique em **Enviar**.

Resultados

O registro de usuário autorizado é sincronizado com a instância ServiceNow do provedor para aprovação. Depois de aprovado, o novo usuário é adicionado à lista de usuários autorizados em sua instância e na instância do provedor e pode ver os produtores de registros remotos com suas personas atribuídas.

Ativar o registro de definições de tarefa remota em Central de controle de serviços (legado)

Como cliente, ative as definições de tarefa remota em sua instância para que você possa criar tarefas remotas.

Antes de Iniciar

Antes que você (o cliente) possa ativar uma definição de tarefa remota em sua instância ServiceNow, seu provedor deve criá-la primeiro em sua instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Criar definições de tarefa remota em Central de controle de serviços para provedores \(legado\)](#).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Central de controle de serviços > Cliente > Definições de tarefa remota**.
2. Clique no registro de definição de tarefa remota que você deseja ativar.
3. No formulário de definição de tarefa remota, revise a seção Gatilho simples no formulário. Se você definir um gatilho simples que corresponda a uma atualização de registro de tarefa, uma tarefa remota será criada automaticamente para o registro de tarefa.
4. Na guia relacionada **Campos de entrada**, revise os dados das variáveis. O provedor define esses campos de entrada. Quando você cria uma tarefa remota, seu provedor recebe os dados da tarefa remota por meio desses campos de entrada. Você pode modificar os **campos Rótulo do campo**, **Sincronizar quando** e **Campo de destino**.
5. Na guia relacionada **Campos de saída**, revise os dados das variáveis. Seu provedor define esses campos de saída. Quando o provedor responde à sua tarefa remota, você recebe os dados da tarefa remota por meio desses campos de saída. Você só pode modificar o **campo Campo de origem** nesses registros.
6. Na guia relacionada **Variáveis de tarefa remota**, revise os dados das variáveis. As variáveis de tarefa remota são criadas a partir dos campos de entrada para serem exibidas no formulário de tarefas remotas.
7. Clique em **Ativar**.
8. Verifique os mapeamentos das variáveis de entrada e saída e clique em **OK**. A janela pop-up permite que você verifique os mapeamentos de entrada e saída.

Usando Central de controle de serviços (legado)

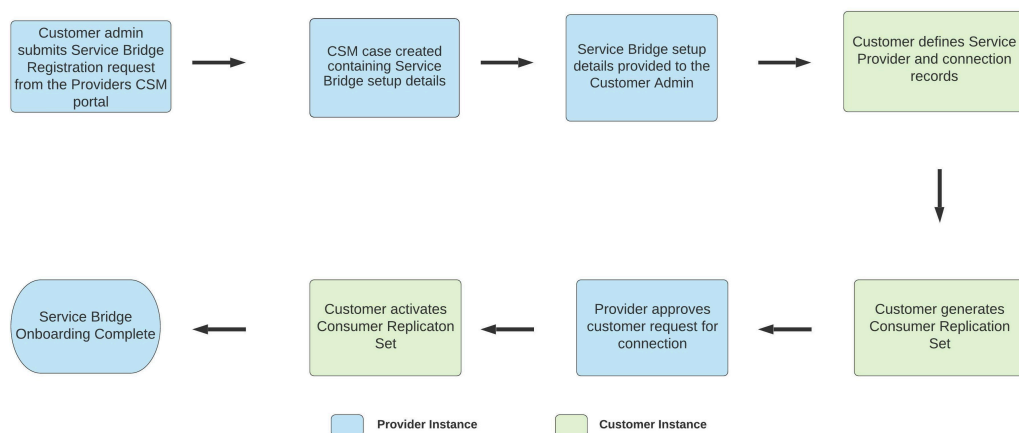
Seja você um cliente ou um provedor, saiba como usar Central de controle de serviços para enviar solicitações do catálogo de serviços e rastrear a execução de pedidos de suas instâncias ServiceNow.

Integração de um novo cliente em Central de controle de serviços (legado)

A integração de um novo cliente em Central de controle de serviços estabelece uma integração de instância a instância entre um provedor e um cliente.

O processo de integração de um novo cliente para Central de controle de serviços é descrito em [Integrar um novo Central de controle de serviços cliente \(legado\)](#) e mostrado no diagrama a seguir.

Integração de integração do cliente



Integrar um novo Central de controle de serviços cliente (legado)

Como provedor de serviço, integre um novo cliente estabelecendo uma nova integração Central de controle de serviços com esse cliente. Registre uma solicitação iniciada pelo cliente para estabelecer uma integração Central de controle de serviços.

Antes de Iniciar

Como provedor, você deve criar um registro de provedor durante a configuração inicial da aplicação Central de controle de serviços para provedores. Para obter mais informações, consulte [Configurar um registro de provedor e criar um conjunto de replicação do produtor em Central de controle de serviços para provedores \(legado\)](#).

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A integração de um novo cliente em Central de controle de serviços estabelece uma integração de instância a instância entre o provedor e o cliente. Esta tarefa envolve ações do provedor e do cliente.

Procedimento

1. No portal do Customer Service Management (CSM), navegue até **Obter ajuda > Central de controle de serviços > Registro da Central de controle de serviços**.
Use o item do catálogo Registro da Central de controle de serviços para inscrever um novo cliente. Há muitos registros e relacionamentos criados e não é recomendável configurar os registros individualmente.
2. No formulário, preencha os campos.

Central de controle de serviços Formulário de registro

Campo	Descrição
Conta	Nome da conta do cliente.
Contato	Nome do contato do cliente (geralmente o administrador).
URL da instância do cliente	URL da instância ServiceNow do cliente.
ID da instância do cliente	ID da instância do cliente listado na propriedade do sistema Provedores de serviço <i>instance_id</i> .
Senha da conta de serviço	Senha que é usada para uma conta de serviço na instância ServiceNow do cliente para integração com sua instância [ServiceNow (do provedor) para usar o recurso Escolha remota.

Seu cliente também pode enviar diretamente o item de registro da Central de controle de serviços no portal CSM do provedor se você (provedor) habilitá-lo.

A conta de serviço é usada para o recurso Escolha remota da aplicação Central de controle de serviços. A Conta de Serviço será criada na sua instância (do provedor) ServiceNow e uma conexão será criada na instância Clientes ServiceNow usando essas credenciais.

3. Clique em **Enviar**.

Resultados

As seguintes ações ocorrem:

- Um registro de caso é gerado automaticamente em sua instância ServiceNow.
- Seus clientes recebem instruções sobre como instalar a aplicação Central de controle de serviços da ServiceNow® Store e como concluir o registro dela.
- Os agentes e Central de controle de serviços administradores recebem as anotações de trabalho detalhadas que os ajudam a ajudar os clientes no processo de instalação e configuração.
- O contato do cliente recebe uma notificação Customer Service Management padrão.

Criar um registro de provedor na instância do cliente (legado)

Se você for um cliente, crie um registro de provedor na aplicação Central de controle de serviços em sua instância ServiceNow para concluir o processo de registro.

Antes de Iniciar

Você ou seu provedor deve primeiro iniciar o processo de registro na instância ServiceNow do provedor usando o item do catálogo Registro da Central de controle de serviços. Para obter mais informações, consulte [Integração de um novo cliente em Central de controle de serviços \(legado\)](#).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na instância ServiceNow do cliente, navegue até **Todos > Central de controle de serviços > Cliente > Provedores de serviço**.
2. Clique em **Nova**.
3. Forneça o nome do fornecedor e os valores de ID do cliente nos detalhes nas instruções de anotações do caso.
4. Crie um registro de conexão, que inclui os detalhes do conjunto de replicação do provedor.
Você pode encontrar detalhes como o nome do conjunto do provedor, a URL da instância do provedor e o ID do provedor no registro do caso.
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.
6. Crie a conta de serviço usando os detalhes no caso de registro e a senha que você criou durante o registro.
7. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.
8. Clique na ação de IU **Validar conta de serviço** para garantir que a conta de serviço esteja correta.
9. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.
10. Clique em **Criar conjunto de replicação**.
Os seguintes resultados ocorrem:
 - O campo **Conjunto de replicação do consumidor** é preenchido com o nome do conjunto de replicação recém-criado.
 - Os campos **Status de aprovação do consumidor** são definidos como Aprovação pendente.
 - Uma solicitação de aprovação é enviada ao agente do provedor que está trabalhando no caso.

Aprovar a solicitação do cliente na instância do provedor (legado)

Aprove a solicitação do cliente na instância ServiceNow do provedor.

Antes de Iniciar

Seu cliente deve primeiro criar um registro de solicitação de aprovação. Para obter mais informações, consulte [Criar um registro de provedor na instância do cliente \(legado\)](#).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na instância ServiceNow do provedor, navegue até **Todos > Central de controle de serviços > Provedor > Clientes**.
2. Abra o registro de cliente apropriado.
3. No registro do cliente, localize o caso de registro e navegue até esse registro de caso.

4. Nas anotações de trabalho do registro de caso, clique no link para o registro de aprovação.
5. No registro Assinatura de replicação, clique em **Aprovar**.
6. Na caixa de diálogo de confirmação, clique em **Sim**.

Ativar o conjunto de replicação na instância do cliente (legado)

Ative o conjunto de replicação na instância ServiceNow do cliente.

Antes de Iniciar

Seus provedores devem primeiro aprovar a Assinatura de replicação. Para obter mais informações, consulte [Aprovar a solicitação do cliente na instância do provedor \(legado\)](#).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na instância ServiceNow do cliente, navegue até **Todos > Central de controle de serviços > Cliente > Provedores de serviço**.
2. Abra o registro do provedor apropriado.
No registro do Provedor de serviço na instância do cliente, o **Status de aprovação do consumidor** muda para **Aprovado**.
3. No campo **Conjunto de replicação do consumidor**, clique no ícone de informações (ícone ⓘ) e clique em **Abrir registro**.
4. No registro Conjunto de replicação do consumidor, clique em **Ativar**.
No registro do Provedor de serviço, os campos **Status de entrada** e **Status de saída** são definidos como **Ativação solicitada**.
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e, no menu de contexto, escolha **Recarregar formulário**.
O processamento em segundo plano da Replicação de dados da instância define o **Status de entrada** e o **Status de saída** como **Replicação ativa**.

Resultados

A integração entre o provedor e o cliente é estabelecida.

Execução de solicitação de serviço em Central de controle de serviços (legado)

Central de controle de serviços solicitações de serviço são iniciadas a partir da instância ServiceNow do cliente. O agente do provedor atende a essas solicitações em sua instância ServiceNow. Os dados na solicitação sincronizam as instâncias do agente e do cliente para que ambos possam acompanhar o andamento.

Amostra de Central de controle de serviços solicitações de serviço

Algumas solicitações de serviço Central de controle de serviços comuns são as seguintes:

- Solicitações de ajuda
- Problemas que afetam o serviço
- Solicitações de mudanças no serviço

Central de controle de serviços processo de execução de solicitação

1. O cliente seleciona um item relacionado Central de controle de serviços do catálogo de serviços.
2. O cliente fornece as informações no Central de controle de serviços e clica em **Enviar**. Quando o cliente faz a solicitação, a Exibição do tíquete é exibida.

Na exibição, o cliente pode adicionar comentários que são replicados na instância do provedor.

3. Na instância do cliente, um único tipo de tarefa de acompanhamento, a solicitação do provedor, é gerado, independentemente do serviço.
4. A solicitação do provedor é replicada na instância do provedor, acionando um fluxo que aciona uma tarefa de execução.
5. O estado da solicitação na instância do cliente é definido como Recebido.
6. Na instância do provedor, um agente assume a propriedade do caso clicando em **Atribuir a mim**.
7. Depois que um agente assume a propriedade, o estado da solicitação do provedor na instância do cliente é atualizado para Trabalho em andamento.

Quando o agente publica uma anotação de trabalho na instância do provedor, a anotação é replicada na instância do cliente. Observa que as publicações do cliente são replicadas na instância do provedor.

8. Depois que o agente resolve a solicitação, define um código de resolução e clica em **Propor solução**, o estado da solicitação do provedor na instância do cliente é atualizado para Resolvido.

O menu Ações exibe as seguintes opções, como **Aceitar**, **Rejeitar** ou **Cancelar**.

9. Se o cliente aceitar a resolução, o estado da solicitação do provedor na instância do cliente e o estado da solicitação na instância do provedor serão atualizados para Encerrado.

Notificação de caso da Central de controle de serviços proativo em Central de controle de serviços (legado)

Depois que um cliente integra por meio de Central de controle de serviços, esse cliente é notificado sobre casos que são criados a partir do monitoramento de alertas. Os clientes recebem informações atualizadas proativamente sobre problemas que os afetam e são informados sobre o andamento da resolução desses problemas.

Um caso proativo em Central de controle de serviços é semelhante à sincronização que ocorre entre as instâncias de um provedor e do cliente quando o cliente envia uma solicitação de serviço. No entanto, neste caso, o processo de execução é acionado proativamente pelo monitoramento de alertas.

O processo é o seguinte:

1. Um alerta relacionado a um cliente Central de controle de serviços integrado é acionado na instância do provedor e um registro de caso é criado.
2. Um link para a solicitação do provedor é adicionado como um comentário nesse caso.

3. Uma notificação automática Customer Service Management é enviada ao contato primário do cliente e um link para a solicitação do provedor também está incluído.
4. Quaisquer mudanças de estado ou comentários adicionais adicionados ao registro de caso na instância do provedor aparecem na instância do cliente. A mudança de status no caso aciona a criação de um caso na instância do provedor.

Para obter mais informações sobre a sincronização da Central de controle de serviços para resolver casos, consulte [Execução de solicitação de serviço em Central de controle de serviços \(legado\)](#).

Central de controle de serviços referência (legado)

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre o modelo de dados e a configuração Central de controle de serviços.

Central de controle de serviços modelo de dados (legado)

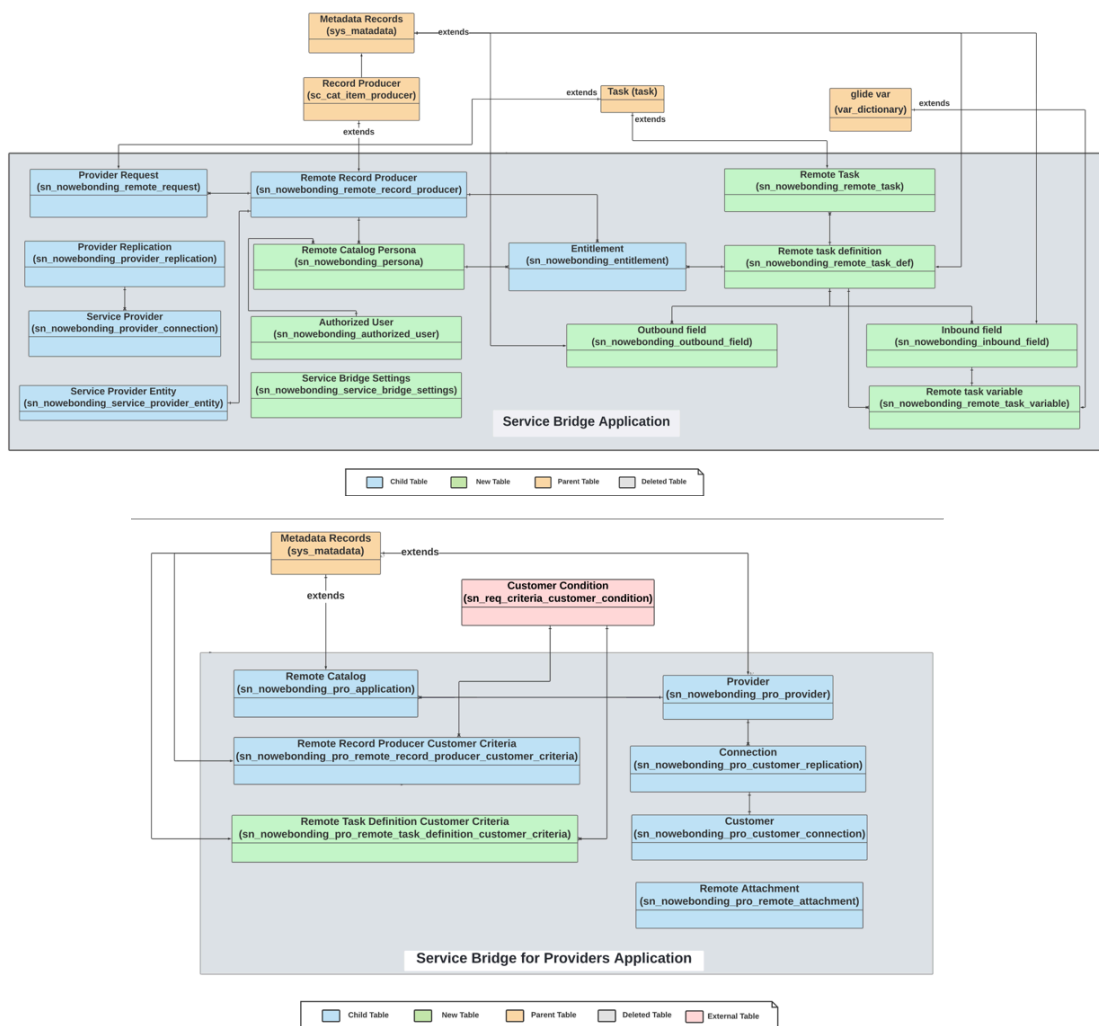
O modelo de dados de aplicações Central de controle de serviços fornece informações sobre como as tabelas usadas em Central de controle de serviços se relacionam entre si.

O modelo de dados usa uma combinação dos seguintes tipos de tabelas para armazenar dados:

- Central de controle de serviços tabelas da aplicação.
- Customer Service Management tabelas da aplicação.
- Now Platform tabelas padrão.

O diagrama a seguir fornece uma visão geral do modelo de dados para Central de controle de serviços.

Modelo de dados de Central de controle de serviços



Tradução automática

Central de controle de serviços para modelo de dados de provedores (legado)

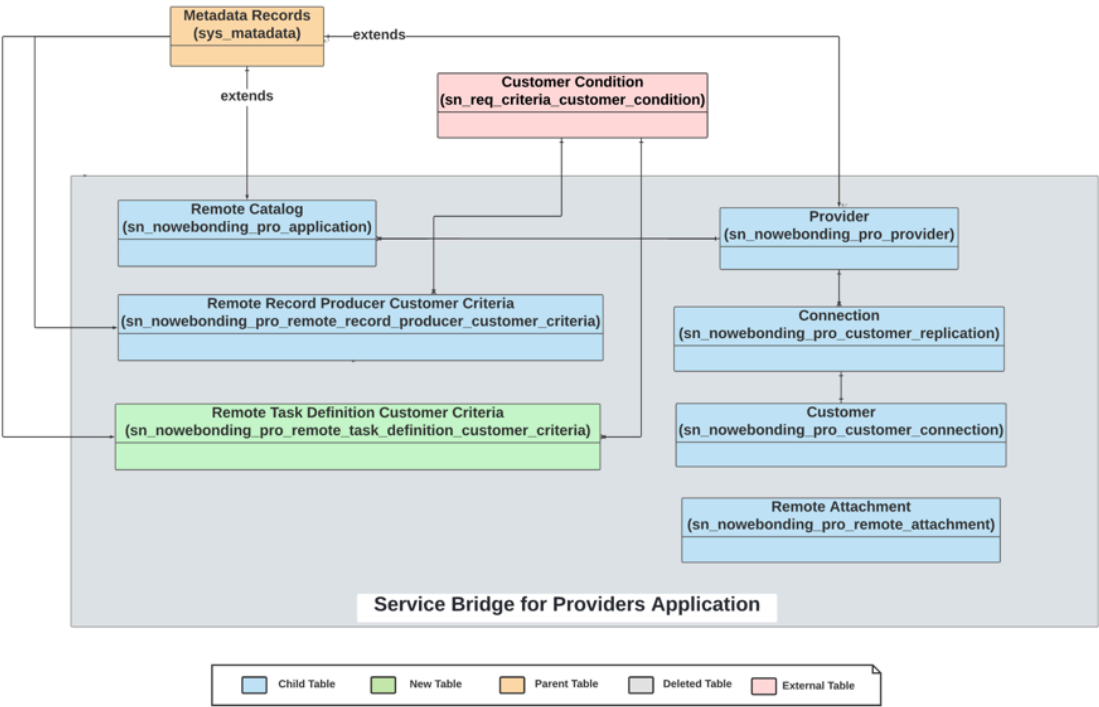
O modelo de dados Central de controle de serviços para provedores fornece informações sobre como as tabelas que são usadas na aplicação Central de controle de serviços para provedores (sn_nowebonding_pro) se relacionam entre si.

O Central de controle de serviços para o modelo de dados da aplicação Provedores usa uma combinação dos seguintes tipos de tabelas para armazenar dados:

- Central de controle de serviços de tabelas de aplicações de provedores.
- Customer Service Management tabelas da aplicação.
- Now Platform tabelas padrão.

O diagrama a seguir fornece uma visão geral do modelo de dados da aplicação Central de controle de serviços para provedores.

Modelo de dados da Central de controle de serviços para provedores



A tabela a seguir lista os Direitos de controle de acesso (ACR) para Central de controle de serviços específico para tabelas do Provedor.

Acesso a tabelas por função na aplicação Central de controle de serviços para provedores

Tabela	Leitura	Gravar/Criar	Excluir
Catálogo remoto [sn_nowebonding_pro_application]	administrador	administrador	administrador
Cliente [sn_nowebonding_pro_customer_connection]	administrador sn_nowebonding.admin sn_customerservice.customer,	administrador	administrador
Conexão [sn_nowebonding_pro_customer_replication]	administrador sn_nowebonding.admin	administrador	administrador
Provedor [sn_nowebonding_pro_provider]	administrador sn_nowebonding.admin sn_customerservice.customer,	administrador	administrador
RemoteAttachment [sn_nowebonding_pro_remote_attachment]	administrador	administrador	administrador

Acesso a tabelas por função na aplicação Central de controle de serviços para provedores

Tabela	Leitura	Gravar/Criar	Excluir
	sn_nowebonding.admin		
Critérios do cliente do Produtor de registro remoto	administrador	administrador	administrador
[sn_nowebonding_pro	sn_nowebonding.admin		
remote_record_producer_customer_criteria]			

Central de controle de serviços modelo de dados (legado)

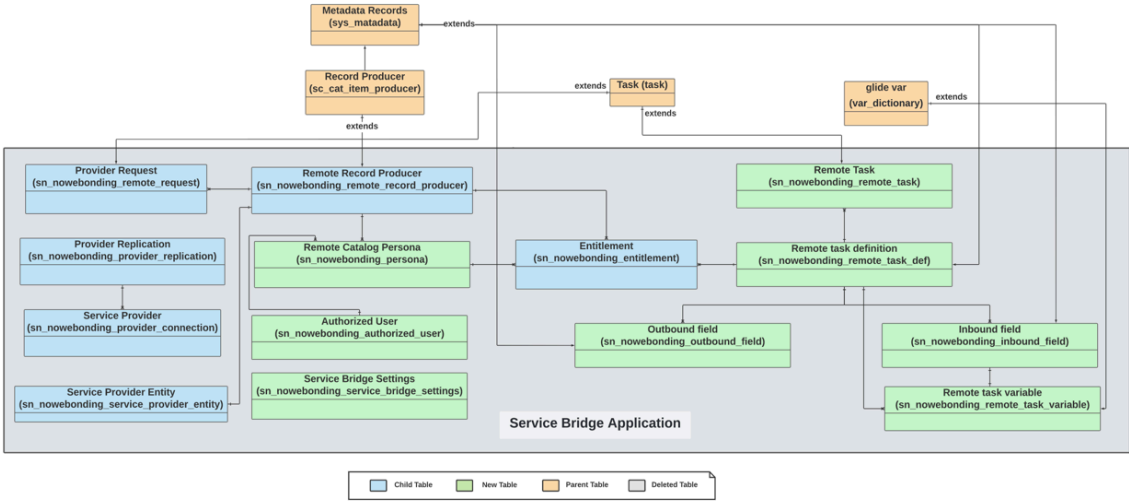
O modelo de dados Central de controle de serviços fornece informações sobre como as tabelas usadas no Central de controle de serviços se relacionam entre si.

O modelo de dados Central de controle de serviços usa uma combinação dos seguintes tipos de tabelas para armazenar dados:

- Central de controle de serviços tabelas da aplicação.
- Customer Service Management tabelas da aplicação.
- Now Platform tabelas padrão.

O diagrama a seguir fornece uma visão geral do modelo de dados para Central de controle de serviços.

Modelo de dados do cliente da Central de controle de serviços



A tabela a seguir lista os Direitos de controle de acesso (ACR) para tabelas Central de controle de serviços específicas.

Acesso a tabelas por função em Central de controle de serviços

Tabela	Leitura	Gravar/Criar	Excluir
Central de controle de serviços Direito	administrador	Nenhum(a)	Nenhum(a)
[sn_nowebonding_entitlement]	sn_nowebonding.admin		

Tradução automática

Acesso a tabelas por função em Central de controle de serviços

Tabela	Leitura	Gravar/Criar	Excluir
Produtor de registro remoto [sn_nowebonding_remote_record_producer]	administrador sn_nowebonding.admin sn_nowebonding.requestor	administrador	administrador
Provedor de serviço [sn_nowebonding_provider_connection]	administrador sn_nowebonding.admin	administrador	administrador
Replicação do provedor [sn_nowebonding_provider_replication]	administrador sn_nowebonding.admin	administrador	administrador
Solicitação do provedor [sn_nowebonding_remote_request]	administrador sn_nowebonding.read sn_nowebonding.admin sn_nowebonding.requestor	administrador	administrador

Componentes instalados com Central de controle de serviços para provedores (legado)

Vários tipos de componentes são instalados quando você ativa a aplicação Central de controle de serviços para provedores (sn_nowebonding_pro), incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócio.

A tabela Arquivos de aplicações [sys_metadata] lista os componentes instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Quando você instala a aplicação Central de controle de serviços para provedores, a aplicação Central de controle de serviços também é instalada automaticamente. Para exibir os componentes adicionais instalados, consulte [Componentes instalados com Central de controle de serviços \(legado\)](#).

i Nota: Ative o plug-in Replicação de dados da instância (IDR) por meio de uma solicitação à equipe de ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Solicitar uma assinatura de Replicação de dados de instância \(IDR\)](#).

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

As funções a seguir são instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores.

Funções instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Solicitante da Central de controle de serviços [sn_nowebonding.requestor]	- Permite que membros da equipe de TI do cliente solicitem e monitorem serviços do provedor a partir do catálogo de serviços. i Nota: Qualquer membro da equipe do cliente que precise de acesso aos produtores de registros remotos do provedor precisa desta função. - Fornece acesso aos produtores de registros remotos e às solicitações do provedor.	itil
Leitura da Central de controle de serviços [sn_nowebonding.read]	- Permite que os agentes de atendimento ao cliente do provedor leiam o conteúdo do registro de solicitação do provedor. - Fornece acesso somente leitura à aplicação Central de controle de serviços.	N/D
Administrador da Central de controle de serviços [sn_nowebonding.admin]	- Fornece acesso de leitura a todas as tabelas Central de controle de serviços - Normalmente atribuído a um administrador da aplicação Central de controle de serviços, tanto do lado do cliente quanto do lado do provedor.	- idr_read - flow_designer - sn_customerservice.case_viewer - sn_customerservice.customer_data_viewer - catálogo

Tradução automática

Regras de negócio instaladas

As regras de negócio a seguir são instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores.

Regras de negócio instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Validar aplicação	sn_nowebonding_pro_application	Valida que a aplicação personalizada não pode ser alterada depois de associada a um registro de aplicação Central de controle de serviços.
Definir estado e política de proteção	sn_nowebonding_remote_record	Em primeiro, define o estado como Rascunho.
Preencher detalhes do cliente no provedor	sn_nowebonding_remote_request	Preenche detalhes do cliente, como os campos company, opened_by e provider na instância do provedor ServiceNow.
Aprovação do cliente da solicitação do fornecedor	sysapproval_approver	Atualiza a solicitação do provedor com o estado apropriado quando uma aprovação é adicionada a uma tarefa Central de controle de serviços.
Definir ID do cliente e ID do provedor	sn_nowebonding_pro_customer	Define os valores de customer_id, provider_id e URL da instância do cliente.
Excluir direito da Central de controle de serviços	sn_install_base_sold_product	Exclui um registro de direito do cliente.
Atualizar anotação de trabalho de caso de registro para status do consumidor	idr_subscription	Atualiza a anotação de trabalho do caso de registro quando o estado da assinatura IDR muda para ativo.
Atualizar anotação de trabalho de caso de registro para aprovação	idr_subscription	Atualiza a anotação de trabalho do caso de registro quando o estado da assinatura IDR muda para approval_pending.
Criar Central de controle de serviços direito	sn_install_base_sold_product	Cria Central de controle de serviços direitos para o cliente quando ele

Regras de negócio instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Regra de negócio	Tabela	Descrição
		compra um produto que tem produtores de registro Central de controle de serviços aplicáveis.
Validar nome e apenas um provedor	sn_nowebonding_pro_provider	Valida o nome do provedor e garante que exista apenas um registro de provedor.
Colocar detalhes do fornecedor no bloco de anotações	sn_nowebonding_pro_application	Define os detalhes do fornecedor no bloco de anotações. Essas informações são usadas na ação de IU Criar aplicação.
Definir bloco de anotações para o provedor existente	sn_nowebonding_pro_provider	Define o Central de controle de serviços ID do app do provedor no bloco de anotações. Essas informações são usadas na ação de IU Criar conjunto de replicação.
Rejeitar registro de aprovação	sn_nowebonding_remote_request	Se o cliente rejeitar a mudança, ele atualizará o registro sysapproval_approver para Rejeitado.
Exibir aviso de incompatibilidade de escopo	item_option_new	Exibe o aviso de incompatibilidade de escopo para variáveis do Produtor de registro remoto.
Aprovar registro de aprovação	sn_nowebonding_remote_request	Atualiza o registro sysapproval_approver para Aprovado quando o cliente aprova a mudança.
Executar atualização no estado Central de controle de serviços	idr_subscription	Cria valores de Mapeamento discreto para o consumidor na solicitação de aprovação IDR.
Criar critérios de usuário	sn_nowebonding_remote_request	Cria critérios do usuário com a função

Tradução automática

Regras de negócio instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Regra de negócio	Tabela	Descrição
		sn_nowebonding.requestor para o produtor de registro remoto. Esses critérios do usuário são usados na instância do cliente para controlar o acesso do produtor de registro.
Atualizar comentário do caso de registro	idr_subscription	Atualiza o comentário do caso de registro Central de controle de serviços quando um administrador aprova a assinatura do cliente IDR.
Criar caso para integração	sn_nowebonding_pro_customers_connection	Cria conexão para a solicitação de registro Central de controle de serviços.
Colocar estado no bloco de anotações	item_option_new	Define os valores de estado, sys_id e nome de classe do produtor de registro remoto no bloco de anotações.
Excluir anexo	sn_nowebonding_pro_remote_attachment	Exclui anexo de solicitação remota do provedor.
Verifique se as edições da Política de IU estão publicadas.	catálogo_ui_policy	Anula edições na Política de IU de propriedade do provedor.
Verifique as edições de ação para publicado.	catálogo_ui_policy_action	Anula edições na ação de Política de IU de propriedade do provedor.
Verifique as edições da pergunta para Publicado.	pergunta_escolha	Anula edições na opção de pergunta de propriedade do provedor.
Verifique as edições de variável para publicado.	item_option_new	Anula edições em variáveis de propriedade do provedor.
Mostrar aviso quando houver variáveis ausentes.	sn_nowebonding_remote_recorder	Mostra mensagem de aviso se as variáveis estiverem ausentes na ação Publicar.
Mostrar mensagem de aviso	sn_nowebonding_remote_recorder	Mostra mensagem de aviso se os critérios do cliente estiverem ausentes na ação de publicação.

Tabelas instaladas

As funções a seguir são instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores.

Tabelas instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Tabela	Descrição
Produtores de registros remotos [sn_nowebonding_remote_record_producer]	Permite que o provedor defina os serviços para os produtos que vende. Cada serviço pode ser vinculado a um ou mais produtos. Esta tabela também faz referência ao produtor de registro remoto e a um subfluxo. (O produtor de registro remoto é como o serviço pode ser habilitado e solicitado a partir da instância do cliente ServiceNow.) • O subfluxo inclui a lógica para criar a tarefa de execução correspondente na instância do provedor ServiceNow. • Quando invocado na instância do cliente ServiceNow, pode resultar na criação de um caso. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Aplicação Central de controle de serviços [sn_nowebonding_pro]	Contém a referência ao catálogo remoto e aos registros do provedor. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Provedor [sn_nowebonding_pro_provider]	Permite que o provedor crie um ID exclusivo para se identificar: • Cria um relacionamento de um para muitos entre o provedor e as aplicações Central de controle de serviços. • Contém a associação com o conjunto de replicação do produtor IDR do provedor, com base em se a sincronização de dados do provedor está estabelecida para a instância do cliente. • Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Conexões [sn_nowebonding_pro_customer_replication]	Representa as diferentes conexões de cliente de um provedor. Associa a IDR assinatura do consumidor para que os dados sejam replicados entre a instância do provedor ServiceNow e a instância do cliente ServiceNow.
Cliente [sn_nowebonding_pro_customer_connection]	Rastreia todos os clientes em que um provedor está em Central de controle de

Tabelas instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Tabela	Descrição
	serviços com sua instância ServiceNow. Ele contém as seguintes informações. • ID exclusivo do provedor • ID exclusivo do cliente • Referência da tabela de conexões [sn_nowebonding_pro_customer_replication] por meio da qual a sincronização de dados é estabelecida • Conta de cliente • Referência de contato primário.
Anexo remoto [sn_nowebonding_pro_remote_attachment]	Faz referência ao anexo de solicitação do provedor e lida com a atualização ou exclusão de um anexo.

Fluxos instalados

Os fluxos a seguir são instalados com a aplicação Central de controle de serviços para provedores.

Fluxos instalados com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Fluxo	Descrição
Central de controle de serviços Solicitação do provedor para atualização da solicitação de mudança	Sincroniza as atualizações de solicitação do provedor Central de controle de serviços com a solicitação de mudança.
Central de controle de serviços Solicitação do provedor para atualização de caso	Sincroniza as atualizações de solicitação do provedor Central de controle de serviços com o caso.
Criar solicitação proativa do provedor a partir do caso	Cria uma solicitação proativa do provedor a partir de um caso.
Criar caso para integração	Cria um caso para uma solicitação de registro Central de controle de serviços.
Processar solicitação do provedor de entrada	Valida e processa a solicitação de entrada do provedor. Se a solicitação for inválida, ele criará um caso ou incidente para rastrear a falha. Se a solicitação for válida, ela criará uma tarefa de execução.
Manipulação de solicitação de provedor inválida	Cria um caso a partir de uma solicitação de provedor inválida para fins de acompanhamento.

Fluxos instalados com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Fluxo	Descrição
MODELO: subfluxo de definição de serviço	Modelo de fluxo que chama o subfluxo de definição de serviço.
Excluir anexo	Exclui todos os anexos.
Criar incidente a partir da solicitação do provedor	Cria um incidente como uma tarefa de execução a partir de uma solicitação de entrada do provedor.
Criar caso a partir da solicitação do provedor	Cria um caso como uma tarefa de execução a partir de uma solicitação de entrada do provedor.
Criar mudança a partir da solicitação do provedor	Cria uma mudança como uma tarefa de execução a partir de uma solicitação de entrada do provedor.
Processar direitos	É executado todos os dias para atualizar os direitos Central de controle de serviços de todos os clientes (um trabalho agendado).
Criar direito para o consumidor	Cria Central de controle de serviços direitos para o cliente quando os clientes ativam seu conjunto de replicação do consumidor.
Tarefa de sincronização de anexo para solicitação do provedor	Sincroniza o Central de controle de serviços anexo de mudança/caso/incidente com a solicitação do provedor relacionada.
Solicitação do provedor de sincronização de anexo para tarefa	Sincroniza o anexo de solicitação do provedor com a tarefa relacionada.
Central de controle de serviços Incidente para atualização de solicitação do provedor	Sincroniza as Central de controle de serviços atualizações de incidentes com a solicitação do provedor.
Central de controle de serviços Solicitação de mudança para atualização de solicitação do provedor	Sincroniza as atualizações da solicitação de mudança Central de controle de serviços com a solicitação do provedor.
Central de controle de serviços Caso para atualização de solicitação do fornecedor	Sincroniza as atualizações de caso Central de controle de serviços com a solicitação do provedor.
Verificar e criar solicitação proativa do provedor a partir do caso	Verifica e cria uma solicitação proativa do provedor a partir de um caso.

Fluxos instalados com a aplicação Central de controle de serviços para provedores

Fluxo	Descrição
Central de controle de serviços Solicitação do provedor para atualização de incidente	Sincroniza as atualizações de solicitação do provedor Central de controle de serviços com o incidente.

Componentes instalados com Central de controle de serviços (legado)

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Central de controle de serviços para clientes, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócio.

i Nota: A tabela Arquivos de aplicações [sys_metadata] lista os componentes instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Funções instaladas

As funções a seguir são instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para clientes.

Funções instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para clientes

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Central de controle de serviços [sn_nowebonding.admin]	Fornece acesso de leitura a todas as tabelas Central de controle de serviços	idr_read
Leitura da Central de controle de serviços [sn_nowebonding.read]	Fornece acesso somente leitura às solicitações do provedor	N/D
Solicitante da Central de controle de serviços [sn_nowebonding.requestor]	Fornece acesso a produtores de registros remotos e solicitações do provedor	N/D

Regras de negócio instaladas

As regras de negócio a seguir são instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para clientes.

Regras de negócio instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para clientes

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Definir detalhes do provedor no bloco de anotações	[sn_nowebonding_provider_connection]	Define o nome do conjunto de provedores e o provedor da URL da instância

Regras de negócio instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para clientes

Regra de negócio	Tabela	Descrição
		ServiceNow no bloco de anotações. A ação de IU Criar conjunto de replicação usa esses dados.
Preencher dados de solicitação do provedor	[sn_nowebonding_remote_request]	Preenche os valores customer_id, provider_id e Opened By na solicitação do provedor. Também valida se o cliente tem direito à solicitação de serviço.
Validar detalhes do provedor	[sn_nowebonding_provider_replication]	Valida a URL da instância ServiceNow do provedor com um caractere de barra (/) no final.
Validar solicitação no cliente	[sn_nowebonding_remote_request]	Valida os valores provider_id, customer_id, provider_connection e produtor de registro. Se esses valores não estiverem corretos ao atualizar a aplicação, ele os atualizará para os valores corretos.
Mude o estado para Trabalho em andamento	[sn_nowebonding_remote_request]	Quando o usuário insere comentários, ele muda o estado de Aguardando informações para Trabalho em andamento.

Tradução automática

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para clientes

Tabela	Descrição
Produtor de registro remoto [sn_nowebonding_remote_record_producer]	Os produtores de registros remotos são empacotados em um catálogo remoto do provedor que é publicado no ServiceNow Store, a partir do qual o cliente instala a aplicação em suas instâncias. Esta tabela estende a tabela Produtor de registro [sc_cat_item_producer]. O provedor o usa para definir as solicitações de serviço

Tabelas instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para clientes

Tabela	Descrição
	que estão habilitadas em suas instâncias Central de controle de serviços de cliente ServiceNow.
Solicitação do provedor [sn_nowebonding_remote_request]	Cria uma solicitação do provedor quando um cliente envia uma solicitação usando o produtor de registro remoto. • Usado para acompanhamento de tarefas do cliente e permite que os clientes adicionem comentários e anexos. • Sincronizado bidirecionalmente entre a instância do cliente ServiceNow e a instância do provedor ServiceNow. • Dependendo de qual fluxo é invocado, a definição de serviço sys_id e o produtor de registro remoto sys_id são vinculados a ele.
Replicação do provedor [sn_nowebonding_provider_replication]	Permite que o cliente rastreie os provedores aos quais está conectado por meio de Central de controle de serviços. Esta tabela contém as seguintes informações. • ID exclusivo do provedor • URL da instância ServiceNow do provedor • Referência ao IDR Conjunto de replicação do consumidor por meio do qual a sincronização de dados é estabelecida com seus provedores.
Provedor de serviço [sn_nowebonding_provider_connection]	Permite que o cliente rastreie todos os provedores Central de controle de serviços com os quais está conectado em sua instância ServiceNow. Ele contém as seguintes informações. • ID exclusivo do cliente • Referência da tabela de conexões [sn_nowservicebridge_provider_replication] por meio da qual a sincronização de dados é estabelecida
Direito da Central de controle de serviços [sn_nowebonding_entitlement]	Contém os dados de direito do cliente e os produtores de registro que estão habilitados na instância ServiceNow do cliente. Esta tabela também contém as seguintes informações.

Tabelas instaladas com a aplicação Central de controle de serviços para clientes

Tabela	Descrição
	- ID exclusivo do provedor - ID exclusivo do cliente - Referência do produtor de registro remoto
Entidade do provedor de serviço [sn_nowebonding_service_provider_entity]	Armazena as entidades definidas pelo provedor. Rastreia itens do provedor sincronizados por meio de Replicação de dados da instância (IDR) para a instância do cliente. Ajuda os provedores a rastrear e interromper quaisquer atualizações da instância do cliente nas entidades de propriedade do provedor.

Fluxos instalados

Os fluxos a seguir são instalados com a aplicação Central de controle de serviços para clientes.

Fluxos instalados com a aplicação Central de controle de serviços para clientes

Fluxo	Descrição
Definir o estado como Recebido para Solicitação proativa	Define o estado da solicitação proativa como Recebido.
Criar produtor de registro remoto	Cria o produtor de registro remoto e as entidades relacionadas.
Central de controle de serviços Item de linha do pedido do fornecedor para item solicitado	Atualiza o item de linha do provedor de sincronização para o item solicitado.
Central de controle de serviços Pedido para solicitação	Sincroniza o estado e os comentários atualizados da ordem do provedor para a solicitação.
Criar oferta de produto do fornecedor	Cria um direito para uma oferta de produto.

Separação de domínios e Central de controle de serviços (legado)

A separação de domínio é compatível com Central de controle 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: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte [Suporte de aplicação para separação de domínio](#).

Visão geral

O Domain Separation está disponível somente para a tabela Solicitação do provedor [sn_nowebonding_remote_request] e não para qualquer uma das tabelas de configuração na aplicação.

Como o Domain Separation funciona no Central de controle de serviços

- Somente a tabela Solicitação do provedor [sn_nowebonding_remote_request] na aplicação pode ser separada por domínio.
- Certifique-se de que as tabelas de conta e empresa do cliente estejam associadas ao domínio correto para que a lógica de separação de domínio funcione.

Casos de uso

Quando os provedores têm os dados do cliente separados por domínios, as solicitações do provedor e as tarefas de execução correspondentes são associadas aos respectivos domínios do cliente.

Informações relacionadas

[Domain Separation para provedores de serviço](#)

Como clonar instâncias com Central de controle de serviços (legado)

Ao instalar Central de controle de serviços, determinadas tabelas devem ser preservadas ou excluídas para manter a conectividade após um clone.

Antes da clonagem, verifique se as tabelas de IDR também foram preservadas ou excluídas. Confira [Clonagem com Replicação de dados da instância](#) para obter detalhes. Para saber mais sobre clonagem, consulte [Solicitar um clone](#).

tabelas Central de controle de serviços a serem preservadas

Adicione as seguintes tabelas Central de controle de serviços à lista de Preservação de dados de clones se elas estiverem ausentes. Remova todas as tabelas Central de controle de serviços que não estejam nesta lista.

- sn_nowebonding_pro_application
- sn_nowebonding_pro_customer_replication
- sn_nowebonding_pro_customer_connection
- sn_nowebonding_pro_provider
- sn_nowebonding_provider_connection
- sn_nowebonding_provider_replication
- sn_nowebonding_service_bridge_settings
- sn_nowebonding_authorized_user
- sn_nowebonding_entitlement
- sn_nowebonding_inbound_field
- sn_nowebonding_outbound_field
- sn_nowebonding_persona
- sn_nowebonding_remote_record_producer
- sn_nowebonding_remote_request
- sn_nowebonding_remote_task_def
- sn_nowebonding_remote_task_variable
- sn_nowebonding_remote_task
- sn_nowebonding_service_provider_entity
- sn_nowebonding_st_remote_choice
- sn_nowebonding_transform_line
- sn_nowebonding_transform
- sn_nowebonding_pro_remote_attachment
- sn_nowebonding_pro_remote_choice_definition
- sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria
- sn_nowebonding_pro_remote_task_def_customer_criteria
- contato_cliente
- item_option_new
- catálogo_ui_policy
- catálogo_ui_policy_action

Tabelas do Central de controle de serviços a serem excluídas

Adicione as seguintes tabelas Central de controle de serviços à lista de Tabelas de exclusão de clones se elas estiverem ausentes. Remova todas as tabelas Central de controle de serviços que não estejam nesta lista.

- sn_nowebonding_pro_application
- sn_nowebonding_pro_customer_replication
- sn_nowebonding_pro_customer_connection
- sn_nowebonding_pro_provider
- sn_nowebonding_provider_connection
- sn_nowebonding_provider_replication
- sn_nowebonding_service_bridge_settings
- sn_nowebonding_authorized_user
- sn_nowebonding_entitlement
- sn_nowebonding_inbound_field
- sn_nowebonding_outbound_field
- sn_nowebonding_persona
- sn_nowebonding_remote_record_producer
- sn_nowebonding_remote_request
- sn_nowebonding_remote_task_def
- sn_nowebonding_remote_task_variable
- sn_nowebonding_remote_task
- sn_nowebonding_service_provider_entity
- sn_nowebonding_st_remote_choice
- sn_nowebonding_transform_line
- sn_nowebonding_transform
- sn_nowebonding_pro_remote_attachment
- sn_nowebonding_pro_remote_choice_definition
- sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria
- sn_nowebonding_pro_remote_task_def_customer_criteria
- contato_cliente
- item_option_new
- catálogo_ui_policy
- catálogo_ui_policy_action